

Richtlinien und Verfahren für RMA Materialien (Return Merchandise Authorization)

Einführung

Der Handel ist verpflichtet, seine Kunden bei der Reklamation fehlerhafter Produkte aktiv auf die Helpdesk und die RMA-Verfahren von D-Link zu verweisen. Soweit der Händler fehlerhafte Produkte direkt aus eigenem Bestand ersetzt und hierfür eine Entschädigung von D-Link verlangt, gelten die D-Link Standardgarantiebedingungen.

Standardrichtlinien und -verfahren

1. Die Verantwortung von D-Link beschränkt sich auf die folgenden, nach Priorität geordneten Fälle:
 - **Reparatur des erhaltenen Produktes** oder sofern dies nicht möglich ist
 - **Ersatz des erhaltenen Produktes** oder sofern dies nicht möglich ist
 - **Ersatz des erhaltenen Produktes durch ein gleichwertiges Produkt** oder sofern dies nicht möglich ist,
 - **Rückerstattung der ursprünglichen Kosten des Produktes.**
2. Vor Rückgabe des Produktes zur Reparatur muss eine D-Link RMA-Nummer eingeholt werden. Beim Anfordern der Nummer sind die Seriennummer des Produktes, die Modellbezeichnung, die Hardwarerevision sowie das Kaufdatum des Produktes (durch den Endbenutzer) und eine Beschreibung des Fehlers anzugeben.
3. Das defekte Produkt, inclusive Originalnetzteil muss innerhalb von **10 Tagen** nach Erhalt der RMA-Nummer an die von D-Link benannte Adresse gesandt werden. Erfolgt eine spätere Einsendung, so muss eine neue RMA-Nummer beantragt werden. Das komplette Zubehör verbleibt beim Einsender. Das Gerät muss dabei einzeln im Karton (möglichst im Originalkarton) verpackt sein. Das **RMA-Rücksendelabel muss gut sichtbar** auf der Außenseite des Kartons aufgebracht werden. Es gelten weiterhin die mit dem Zugang der RMA-Nummer übermittelten Anforderungen. Ohne RMA-Nummer zurückgegebene Produkte können von D-Link nicht akzeptiert werden, die Annahme wird verweigert.
4. Physikalisch beschädigte Produkte sind vom Garantiefall ausgeschlossen, ebenso Produkte, die aufgrund unzureichender Verpackung eine Beschädigung durch den Transport aufweisen.
5. Weiterhin kann D-Link die Reparatur von Produkten verweigern, die nach Ablauf der unter Punkt 3 beschriebenen 10-tägigen Einsendefrist zurückgegeben werden.
6. D-Link ist nicht verpflichtet, Produkte in einer besseren Verpackung als der vom Versender erhaltenen zurückzusenden. Der Versand von Austauschgeräten erfolgt regelmäßig in Brown- oder Whitebox.
7. D-Link sendet die reparierten oder ersetzten Produkte in der Regel innerhalb von 14 Werktagen auf eigene Kosten zurück.
8. Sollte ein zurückgegebenes Produkt von den D-Link-Technikern als fehlerfrei erkannt werden, behält sich D-Link das Recht vor, dem Einsender eine Service- und Bearbeitungsgebühr von 30,- EUR pro Gerät und Rückgabe in Rechnung zu stellen und das Produkt auf Kosten des Einsenders zuzusenden.

Richtlinien und Verfahren für DOA-Materialien (Dead on Arrival)

1. Als DOA-Produkt gilt ein Produkt, das nach den Standardgarantiebedingungen von D-Link innerhalb von 30 Tagen nach dem Erwerb durch den Endnutzer als Garantiefall zurückgegeben wird. Die Verantwortung von D-Link beschränkt sich auf die folgenden, nach Priorität geordneten Fälle:
 - **Ersatz des Produkts durch ein neues Produkt** oder sofern dies nicht möglich ist
 - **Ersatz des Produkts durch ein neues gleichwertiges Produkt** oder sofern dies nicht möglich ist **Rückerstattung der ursprünglichen Kosten des Produkts.**
2. Vor Rückgabe des Produktes zur Reparatur muss eine D-Link RMA-Nummer eingeholt werden. Beim Anfordern der Nummer sind die Seriennummer des Produktes, die Modellbezeichnung, die Hardwarerevision sowie das Kaufdatum des Produktes (durch den Endnutzer) und eine Beschreibung des Fehlers anzugeben.
3. Das defekte Produkt muss innerhalb von **10 Tagen** nach Erhalt der RMA-Nummer mit allem Zubehör an die von D-Link benannte Adresse gesandt werden. Erfolgt eine spätere Einsendung, so muss eine neue RMA-Nummer beantragt werden. Das Gerät muss dabei einzeln im Karton (möglichst im Originalkarton) verpackt sein. Das **RMA-Rücksendelabel muss gut sichtbar** auf der Außenseite des Kartons aufgebracht werden. Es gelten weiterhin die mit dem Zugang der RMA-Nummer übermittelten Anforderungen. Ohne RMA-Nummer zurückgegebene Produkte können von D-Link nicht akzeptiert werden, die Annahme wird verweigert.
4. D-Link sendet das Ersatzprodukt in der Regel innerhalb von acht Werktagen auf eigene Kosten zu.
5. Sollte ein zurückgegebenes DOA-Produkt von den D-Link-Technikern als fehlerfrei erkannt werden, behält sich D-Link das Recht vor, dem Einsender eine Service- und Bearbeitungsgebühr von 30 EUR pro Gerät und Rückgabe in Rechnung zu stellen und das Produkt auf Kosten des Einsenders zurückzusenden.

Richtlinien für „Advanced Replacement“ Vorabaustausch

Wird ein Vorabaustausch vereinbart und gewährt, so gelten neben den unter **Standardrichtlinien und -verfahren** in Punkt 1, 2, 4, und 6 beschriebenen Bestimmungen folgende Sonderregelungen:

Das defekte Gerät ist innerhalb von 10 Werktagen nach Erhalt des neuen Gerätes an die mit der RMA-Nummer zugegangene Adresse zu retournieren. Der Erhalt bestimmt sich aus der Abgabebestätigung des Versandunternehmens. Andernfalls wird das ausgetauschte Gerät gemäß dem von D-Link empfohlenen Verkaufspreis zuzüglich 30,- EUR Bearbeitungsgebühr in Rechnung gestellt.