

Wichtige Informationen zu RMA

2023-Jun-01

Wir bedauern, wenn Sie Probleme mit Ihrer Allied Vision Kamera oder Ihrem Zubehör hatten. Unser Support-Team ist bestrebt, Ihre Kamera so schnell wie möglich wieder zum Laufen zu bringen. Bitte helfen Sie uns, Sie zu unterstützen, indem Sie die folgenden Prozesse und Bedingungen beachten.

1. Rückgabeberechtigung

Einige Probleme können von unserem Support-Team aus der Ferne gelöst werden. Um Ihnen schneller helfen zu können und unnötige Versandkosten zu vermeiden, bittet Allied Vision Sie, Ihren Fall zunächst über unsere Website an unser Support-Team zu übermitteln, bevor Sie Ihr Produkt zur Reparatur einschicken:

- [Support- und Reparaturanfragen DE](#)
- [Support & Repair EN](#)
- [技术支持和维修 ZH](#)

Bitte helfen Sie uns, die Diagnose zu beschleunigen, indem Sie das Problem so genau wie möglich beschreiben. Falls eine Reparatur erforderlich ist, erhalten Sie eine so genannte RMA-Nummer (*Return Material Authorization*) und Anweisungen, wohin Sie Ihr Produkt schicken sollen.

Bitte beachten Sie: Artikel, die ohne eine zugeteilte RMA-Nummer an Allied Vision eingeschickt werden, kann Allied Vision auf Ihre Kosten zurückschicken.

2. Lieferkette

Bitte beachten Sie, dass Allied Vision RMA-Anfragen nur von Kunden akzeptiert, die das/die Produkt(e) ursprünglich direkt bei Allied Vision gekauft haben. Wenn Sie das Produkt von einem Distributor erworben haben, wenden Sie sich bitte an den Distributor für Reparaturen. Dieser Schritt stellt die technische und finanzielle Verantwortung und das Bewusstsein für die Partner von Allied Vision als Ihr Ansprechpartner sicher und schützt Sie auch für den Fall, dass ein Produkt oder System mit kundenspezifischer Firmware, alternativen Starteinstellungen, speziell kalibrierter Ausrichtung oder anderen wertsteigernden Modifikationen ausgestattet ist, von denen Allied Vision möglicherweise keine Kenntnis hat.

3. Sachmängelhaftung

Handelt es sich bei einem Defekt um einen Fall der Sachmängelhaftung, so gelten für Ihre Rechte und Pflichten die Regelungen der geltenden [Allgemeinen Verkaufs- und Lieferbedingungen von Allied Vision](#). Bitte leiten Sie jedoch den Gewährleistungsprozess mit der Anforderung einer RMA-Nummer ein (wie in Abschnitt 1 oben beschrieben).

Die Verjährungsfrist für Sachmängelansprüche im Hinblick auf die einzelnen Produktfamilien und -typen finden Sie auf unseren Websites:

- [Garantie DE](#)
- [Warranty EN](#)

- [保修 ZH](#)

4. Unser Support: Reparatur, Austausch oder Ersatz

Im Allgemeinen können Produkte von Allied Vision repariert werden. Bitte beachten Sie jedoch die folgenden Ausnahmen:

- Alvim-Kameras: Aufgrund der technischen Beschaffenheit der Alvim-Kameras ist eine Reparatur möglicherweise nicht möglich. Bitte beachten Sie, dass jede Austauschkamera - ob im Rahmen der Garantie zur Verfügung gestellt oder gekauft - eine neue Seriennummer und eine geänderte UID (Unique Identifier oder Mac-Adresse) hat.
- Zubehör, wie z. B. Netzteile, PC-Karten, Hubs usw., wird nur im Rahmen der Sachmängelhaftung umgetauscht. In allen anderen Fällen wird Allied Vision Ihnen ein Angebot für ein Ersatzteil unterbreiten.

5. Verunreinigung

Sie sind dafür verantwortlich, sicherzustellen und zu bestätigen, dass die an Allied Vision gesendeten Produkte frei von jeglichen Verunreinigungen durch Fremdstoffe sind - insbesondere durch infektiöses Material, Radioaktivität und andere gefährliche Stoffe.

6. Eigentumsübergang bei Austausch

Durch die Übersendung des defekten Produkts an Allied Vision erklären Sie sich damit einverstanden, das Eigentum an dem Produkt auf Allied Vision zu übertragen, wenn eine Reparatur nicht möglich ist und/oder ein Produkt ausgetauscht wird (siehe Abschnitt 4 oben). Im Gegenzug verpflichtet sich Allied Vision, ein gleichwertiges Produkt - sofern es sich nicht um einen Garantiefall handelt - zum Kauf anzubieten und Ihnen das Eigentum an dem Austauschprodukt zu übertragen.

7. Kosten

Für Reparaturen oder angeforderte Dienstleistungen, die nicht unter die Sachmängelhaftung fallen, müssen Sie die Servicegebühren für Teile und Arbeit plus Versandkosten oder - im Falle eines Austauschs ohne Sachmängelhaftung - den aktuellen Kaufpreis zum Zeitpunkt der Registrierung plus Mindest-Servicegebühr plus Versandkosten zahlen.

8. Mindestgebühr

Für alle Serviceleistungen, die nicht unter die Sachmängelhaftung fallen, wird eine Mindestgebühr von 99€/119USD erhoben unabhängig davon, ob ein Mangel festgestellt wurde oder nicht. Dies gilt auch für Produkte, die während der Haftungszeit für Sachmängel an uns zurückgeschickt werden, ohne dass ein Defekt festgestellt wurde.

Für Alvim-Kameras mit einem aktuellen Listenpreis von weniger als 200€/240USD beträgt die Mindestgebühr 39€/49USD.

9. Vorabfreigabe von Kosten

Mit der Anforderung einer RMA genehmigen Sie im Voraus die Kosten für Ersatzteile und Arbeitsaufwand bis zu einem Gesamtbetrag von 150€/180 USD.

Bei Alvium-Kameras deckt die Vorabfreigabe den aktuellen Kaufpreis plus Mindest-Servicegebühr bis zu einem Gesamtbetrag von 150€/180USD.

Liegt der geschätzte Gesamtbetrag der Servicekosten unter diesem Betrag, repariert oder ersetzt Allied Vision Ihr Produkt nach Treu und Glauben, ohne dass eine weitere Genehmigung erforderlich ist.

10. Kostenvoranschläge

Wenn der geschätzte Gesamtbetrag der Servicekosten den vorab genehmigten Betrag übersteigt, erstellt Allied Vision innerhalb von 10 Werktagen nach Erhalt der Ware ein Angebot mit Kostenvoranschlag (einschließlich Arbeits-, Material- und Versandkosten).

Sie haben 30 Tage Zeit, die Annahme des Angebots zu den veranschlagten Kosten zu erklären und die Reparatur per E-Mail zu genehmigen. Wird der Kostenvoranschlag nicht innerhalb dieser Frist genehmigt, gilt das Reparaturangebot als abgelehnt und Allied Vision schickt das unreparierte Produkt per Kurier (FCA Incoterms 2020) an Sie zurück, wobei die Mindestgebühr zuzüglich Versandkosten in Rechnung gestellt wird.

11. Fragen

Wenn Sie Fragen zum RMA-Verfahren haben, wenden Sie sich bitte an das Support-Team unter: rma@alliedvision.com.

Wir danken Ihnen!

Allied Vision Support-Team