

Richtlinie zu defekten oder beschädigten Produkten

02 / 2022

Seite 1 / 2

1. Defekte/ Beschädigte Produkte

Wenn sich das Produkt, obwohl es sachgemäß behandelt/ bedient worden ist (gemäß den Anweisungen zur sorgfältigen Handhabung und Reinigungs-, Betriebs-, sowie Installationsanleitung), innerhalb der Garantiezeit als mangelhaft erweist, dann wird das Produkt, je nach Ermessen von ad notam, kostenlos repariert oder ersetzt.

Keine Defekte liegen vor, wenn das Produkt den Spezifikationen entspricht.

2. Produktbeschädigung durch Transport

ad notam haftet nicht für Beschädigungen, die durch den Transport der Produkte entstehen unabhängig davon, ob die Ware von ad notam gesendet oder empfangen wird. Falls Schäden während des Versands zu ad notam entstehen, wird ad notam den Kunden mit einer schriftlichen Benachrichtigung über den Status der Lieferung sowie des Schadens informieren. Der Kunde ist dafür verantwortlich seinen Anspruch gegenüber dem Transportunternehmen geltend zu machen. Sobald das Produkt verladen und der Frachtbrief unterzeichnet ist, geht die Verantwortung auf den Spediteur über. ES liegt in der Verantwortung des Kunden die Lieferung vor Annahme auf Verpackungsmängel und -Beschädigungen zu überprüfen.

Falls eine Beschädigung an der Verpackung festgestellt wird, ist folgendermaßen zu verfahren:

- a. Notieren Sie die sichtbaren Schäden auf dem Frachtbrief, bevor Sie diesen unterzeichnen und an den Transporteur zurückgeben. Sie sind außerdem dafür verantwortlich Bilder von den Beschädigungen zu machen, um Versicherungsleistungen geltend machen zu können.
- b. Informieren Sie den Transporteur schriftlich und unverzüglich über den Schaden, um Versicherungsleistungen geltend machen zu können.
- c. Bitte beachten Sie, dass es in Ihrem Interesse ist auch beschädigte Produkte anzunehmen, anstatt die Annahme zu verweigern. Beschädigte Produkte sollten in Ihrem Lager verbleiben, bis der Schadensregulierer der Transportversicherung die Beschädigung inspiziert hat, da dies den Prozess beschleunigt.
- d. ad notam kann Sie ausschließlich hinsichtlich der Bereitstellung von Lieferdokumenten oder technischen Fragen zu Ihrer Schadensmeldung unterstützen.
- e. Sollte das Produkt aufgrund eines Transportschadens nicht mehr einwandfrei sein, so bitten wir Sie eine neue Bestellung aufzugeben. Dies wird den Prozess beschleunigen.

3. Inspektion der gelieferten Ware

Der Kunde muss die gelieferte Ware sofort nach Lieferung auf Mängel und Defekte überprüfen. Jeglicher anfänglicher Produktmangel oder -defekt sowie fehlende oder falsch gelieferte Teile müssen ad notam innerhalb von 14 Tagen nach Lieferdatum schriftlich angezeigt werden. Ihrer Mängelanzeige muss eine schriftliche Fehlerbeschreibung beigefügt sein.

4. Andere Produktmängel oder -Fehler im Betrieb

Falls Produktmängel oder -Fehler beim Betrieb der Produkte auftreten, muss ad notam unverzüglich schriftlich darüber informiert werden. In einem solchen Fall fügen Sie Ihrer Fehlermeldung eine detaillierte schriftliche Fehlerbeschreibung und falls verlangt ein Muster des beschädigten Produkts bei.

5. Rücksendung Defekter oder Beschädigter Produkte

Rücksendungen zu ad notam geschehen auf Ihr Risiko. Entstehende Frachtkosten werden nicht von ad notam getragen. Das betreffende Produkt muss bestimmungsgemäß verpackt sein, um Transportschäden zu verhindern, idealerweise in der

Originalverpackung. Es gelten ausschließlich unsere AGB's (RMA Prozedur).

6. Rücksendung Reparierter Produkte & Ersatzprodukte

ad notam retourniert an Sie reparierte Produkte oder Ersatzprodukte kostenfrei nur dann, wenn diese innerhalb der Garantie liegen. Falls das Produkt nicht durch die Garantie abgedeckt ist, wird ad notam Sie über die Abholdetails informieren. Transportkosten gehen in diesem Fall zu Ihren Lasten.

7. Verlust der Garantie

Die Garantie gilt nicht für die folgenden Fälle. In diesen Fällen berechnet ad notam Reparaturkosten, auch dann, wenn die Mängel/ Defekte innerhalb der Garantiezeit auftreten.

a) Jeder Mangel, der auf unsachgemäßem Gebrauch zurückzuführen ist (wie z.B. eine durchgeführte Handhabung/ Verwendung, die nicht in den Betriebs-, Nutzungs- oder Installationsanleitungen, sowie Produktspezifikationen erwähnt ist).

(b) Jeder Mangel, der auf Grund von Reparaturen, Veränderungen, Reinigung, Öffnung des Produkts, usw. auftritt, der nicht durch ad notam selbst oder einem von ad notam autorisierten Kundendienst durchgeführt worden ist.

(c) Jeder Mangel oder Schaden, der aufgrund des Transports, eines Sturzes oder Aufpralls, etc. nach dem Verladen des Produkts auftritt.

(d) Jeder Mangel oder Schaden, der aufgrund von Bränden, Erdbeben, Überschwemmungsschäden, Blitzschlag, anderen Naturkatastrophen, Umweltschmutzung und ungleichmäßigen Stromquellen, sowie Überspannungen auftreten.

(e) Jeder Mangel oder Schaden, der aufgrund von Sorglosigkeit oder unsachgemäßer Aufbewahrung (wie z.B. Aufbewahrung des Produkts bei hohen Temperaturen und Luftfeuchtigkeit, in der Nähe von Insektenbekämpfungsmitteln oder schädlichen Substanzen, usw.), unsachgemäßer Reinigung, usw. auftritt.

(f) Jeder Mangel oder Schaden, der aufgrund von verbrauchten Batterien auftritt.

(g) Jeder Mangel oder Schaden, der aufgrund des Eindringens von Wasser, Feuchtigkeit, Sand, Schmutz, usw. in das Produktgehäuse auftritt.

(h) Wenn am Garantiezertifikat irgendwelche Änderungen an Jahr, Monat und Datum des Kaufs, Name des Kunden und/ oder Seriennummer vorgenommen worden sind.

(i) Wenn kein Kaufnachweis vorgelegt werden kann.

(j) Wenn falsches Installationsmaterial verwendet wird, oder das Produkt mit nicht kompatiblen Zusatzkomponenten, wie z.B. Lautsprecher oder Eingabequellen betrieben wird.

(k) Wenn das Produkt Pixelfehler im zulässigen Umfang hat. Pixelfehler erscheinen in Form von helleren oder dunkleren Bereichen auf dem Bildschirm. Dieses Phänomen ist auf die Eigenschaften des Displays zurückzuführen. Überschreitet die Anzahl der Pixelfehler Fehlerklasse II, liegt ein Defekt am Produkt vor. Mehr Informationen darüber finden sich auf unserer Webseite unter „Important information about pixel errors of ad notam products“

Richtlinie zu defekten oder beschädigten Produkten

02 / 2022

Seite 2 / 2

(l) Image burn-in

(m) Wenn das (Front-)Glas innerhalb des LCD/ LED Displays gebrochen ist oder ein Defekt an Glas oder Spiegel aufgrund mechanischer Beschädigungen auftritt.

(n) Wenn gemäß DIN-Vorschriften: DIN EN 572-2, DIN 1249-11, DIN EN 1036-1 zulässige Toleranzen in Maß, Erscheinung, Oberfläche und Beschichtung am Glas oder Spiegel des Produkts vorliegen.

(o) Bei unsachgemäß verpackten Produkten oder nicht in der Originalverpackung zurückgesendeten Produkten. Solche Produkte werden zu Ihren Lasten an Sie zurückgesendet. Dies steht im Einklang mit unseren Qualitätssicherungsrichtlinien, da es unmöglich ist, festzustellen, ob während des Transports Schäden aufgetreten sind oder nicht. Deswegen sind wir gezwungen unangemessen verpackte Produkte auf Kosten des Kunden zurück zu schicken.

(p) Wenn der defekte Artikel nicht innerhalb von 21 Tagen nach Bestätigung der RMA- und Rücksendebestätigung zurückgesendet wurde.