



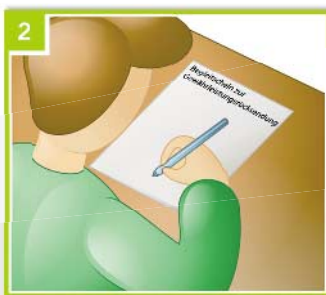
Elektronische Geräte sind vielfältigen Einflüssen ausgesetzt, weshalb auch bei hochwertigen Geräten trotz umfangreicher Qualitätskontrollen nicht vollständig ausgeschlossen werden kann, dass hardwarebedingte Fehlfunktionen auftreten.

Sofern das Gerät einen Mangel aufweisen sollte, haben Sie das Recht, dass der Hersteller diesen Mangel im Rahmen der Gewährleistung oder seiner Garantiebestimmungen beseitigt. Dabei ist wichtig, dass es sich auch mit Sicherheit um einen Mangel des Gerätes handelt und nicht an der installierten Software oder der Konfiguration liegt. Andernfalls fallen Aufwände an, die zu Ihren Lasten gehen können.

Nach Erhalt der Ware gehen Sie bitte wie folgt vor:



1
Überprüfen Sie das Gerät auf Funktionstüchtigkeit.



2
Im Falle eines Defektes füllen Sie das beiliegende Formular aus...



3
... und schicken das Formular an LYNET.



4
LYNET hält Rücksprache mit Ihnen.



5
Schicken Sie das defekte Gerät an LYNET.



6
LYNET überprüft die defekte Ware...



7
...und sendet diese an den Hersteller.



8
Der Hersteller tauscht die Ware aus oder repariert sie.



9
LYNET erhält das neue Gerät vom Hersteller...



10
...und sendet es an Sie zurück.

Grundsätzlich erfolgt die Durchführung der Diagnose sowie die nachfolgende Behebung bei LYNET bzw. beim Hersteller. Je nach vertraglicher Vereinbarung kann dies je nach Hersteller einige Zeit in Anspruch nehmen. Damit unverzichtbare Geräte schnell wieder einsatzfähig sind, kann der Kunde mit dem Kauf von neuen Geräten oftmals zeitgleich ein Service-Paket erwerben, wodurch eine beschleunigte Gewährleistung vor Ort vorgenommen werden kann. Nachträglich ist eine Erweiterung des Service-Levels nur selten möglich.

Damit wir Ihre Störungsmeldung rasch bearbeiten können, benötigen wir einige Informationen von Ihnen. Versuchen Sie, den Fehler möglichst präzise und detailliert zu beschreiben. Wenn Sie sich mit dem Ausfüllen unsicher sind, können Sie uns auch gerne anrufen!
Bitte füllen Sie das Formular in Druckbuchstaben aus!

Kundendaten:

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Nachname	Vorname	Firma
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Straße	PLZ	Ort
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Telefon	Mobil	E-Mail-Adresse

Produkt:

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Herstellername	Modell- bzw. Produktbezeichnung	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Kaufdatum	Belegnummer	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
Hersteller S/N	LYNET S/N	Enthaltene Module / Zubehör

Störung des Gerätes:

Detaillierte Fehlerbeschreibung

Abwicklung:

Gewährleistung / Garantie
 kostenpflichtige Reparatur
 Service Level Agreement (SLA)

Ggf. kostenpflichtiger Support...
 ...erwünscht
 ...nicht erwünscht

Hinweise:

- Antrag bitte vollständig ausfüllen (unbedingt Seriennummer vom Hersteller und gegebenenfalls von LYNET angeben).
- Bitte gut prüfen, ob das Gerät wirklich defekt ist. Softwarefehler stellen oftmals keinen Defekt dar. Für Geräte, die ohne Defekt oder mit zerstörtem Garantiesiegel eingeliefert werden, fallen Bearbeitungsgebühren sowie Lieferkosten an.
- Sofern kein gesondertes Service Level Agreement (SLA) erworben wurde, gilt der rückseitig beschriebene Bring-In Service.
- Der Auftraggeber muss dafür Sorge tragen, dass die Ware transportsicher verpackt wird. Bei unsachgemäßer Verpackung haftet der Auftraggeber für entstandene Schäden. Der Auftraggeber trägt die Transportkosten für die Einsendung (Bring-In Service).
- Wir machen darauf aufmerksam, dass die Bearbeitungszeit durch den Hersteller mitunter 30 Werktagen betragen kann. Ein Vorab-austausch ist auf Grund der hohen Modellvielfalt oftmals nicht möglich.
- Die Datensicherung erfolgt nicht durch LYNET, für Datenverluste wird keine Haftung übernommen.
- Bei überfälligen Zahlungen behält sich LYNET vor, Rücksendungen bis zum Zahlungseingang zurückzuhalten.

Hiermit erkenne ich die Servicebedingungen an:

Datum, Unterschrift, Stempel

Bedingungen für die Gewährleistungsrücksendung

1. Allgemeines: Die Servicebedingungen der LYNET Kommunikation AG (im folgenden LYNET genannt) ergänzen die AGB der LYNET. Diese Bedingungen regeln die Gewährleistung sowie die sonstige Serviceabwicklung für die Lieferung von Hardware. Sollte es zu einem Servicefall kommen, so steht das Serviceteam von LYNET als Ansprechpartner zur Verfügung. Produkte der LYNET sind, sofern nicht einzelvertraglich anders vereinbart, mit einem Bring-In Service versehen. Gegen Aufpreis können im Rahmen eines Service Level Agreements (SLA) auch ein Vor-Ort oder ein Pick-up-and-Return Service erworben werden. Die Abwicklung pro Produkt wird in den jeweils beiliegenden Gewährleistungsunterlagen geregelt, Abweichungen kann es in begründeten Ausnahmefällen geben.



2. Gewährleistung: Der Auftraggeber hat die gelieferte Ware unverzüglich zu untersuchen (§ 377 HGB) und LYNET offensichtliche Mängel innerhalb einer Frist von fünf Werktagen ab Erhalt der Ware mitzuteilen; andernfalls sind Gewährleistungsansprüche ausgeschlossen. Gebrauchsbedingter oder sonstiger natürlicher Verschleiß stellt keinen Gewährleistungsfall dar. Ist die Kaufsache bei Lieferung mangelhaft, behält sich LYNET das Recht auf Nachbesserung oder Ersatzlieferung vor.

3. Ausschluss der Gewährleistung: Die gesetzliche Gewährleistung besteht insbesondere nicht bei:

- Bedienfehlern oder unsachgemäßem Gebrauch
- Äußeren Einflüssen oder Einwirkungen wie z.B. Brand, Explosion, Überspannung, Kurzschluss, Blitzschlag, elektrostatische Entladung, falsche Strom-/ Spannungsart, Wasser und Feuchtigkeit aller Art oder höherer Gewalt
- Fehlender oder unkenntlicher Seriennummer, Entfernung eines Garantiesiegels und/oder bei fehlendem Kaufnachweis
- Mängeln infolge Reparaturversuchen oder Eingriffen durch nicht qualifiziertes oder unbefugtes Personal
- Softwarefehlern, die keinen Mangel darstellen, z.B. fehlende Treiber/Programme
- Normalem Verschleiß (Abnutzung, Alterung) oder falsche Verpackung
- Modifizierung oder Missachtung der Gerätespezifikationen

4. Reklamationsabwicklung

4.1 Allgemeines: Zur Anmeldung einer Reklamation werden folgende Informationen benötigt:

- Kaufbeleg/Kaufdatum
- Herstellerangabe, Modellbezeichnung sowie die Seriennummern vom Hersteller und gegebenenfalls von LYNET
- detaillierte Fehlerbeschreibung

Der Auftraggeber sendet im Falle einer Reklamation die Ware an LYNET. Das Gerät muss mit dem kompletten Zubehör eingeschickt werden. Unfrei eingesandte Pakete werden nicht angenommen. Module und Zubehörteile müssen auf dem Service-Formular separat aufgeführt werden und zum Zeitpunkt der Rücksendung/Abholung ausgebaut der Sendung beigefügt sein. Bei unsachgemäßer Verpackung haftet der Auftraggeber für hieraus entstandene Schäden.

Wird kein Kaufnachweis erbracht, behält sich LYNET vor, die Ware unrepariert und gegen eine Bearbeitungsgebühr zurückzusenden bzw. den Aufwand des Technikers beim Vor-Ort-Service zzgl. Anfahrt in Rechnung zu stellen. Grundsätzlich gehen ersetzte Geräte oder Teile in das Eigentum von LYNET über.

4.2 Abwicklung

4.2.1 Standard Bring-In Service: Der Bring-In Service gilt für alle Produkte, sofern kein gesondertes Service Level Agreement (SLA) vereinbart wurde. Die Produkte werden fallabhängig repariert oder getauscht.

Senden Sie bitte die Ware ausreichend frankiert und transportsicher verpackt an folgende Adresse:

LYNET Kommunikation AG, Fünfhausen 1, 23552 Lübeck

Alternativ können Sie das Gerät nach terminlicher Vereinbarung auch selbst zur LYNET Zentrale anliefern.

4.2.2 Vor-Ort-Service (nur bei Abschluss eines entsprechenden SLA)

Im Reklamationsfall wendet sich der Auftraggeber an LYNET. Es wird ein Vor-Ort Termin mit einem LYNET-Techniker vereinbart, der beim Auftraggeber das Gerät im Rahmen der Gewährleistung bzw. Hersteller-Garantie instand setzt. Sollte dies dem Techniker im Rahmen der örtlichen Begebenheiten nicht möglich sein, oder sollte seitens des Herstellers keine Garantie vor Ort vorgesehen sein, wird das Gerät im Rahmen der Hersteller-Garantie durch den Hersteller repariert und dem Auftraggeber zugestellt.

4.2.3 Pick-Up & Return Service (nur bei Abschluss eines entsprechenden SLA)

Im Reklamationsfall wendet sich der Auftraggeber an LYNET. Das defekte Gerät ist durch den Auftraggeber transportsicher zu verpacken. Es wird anschließend durch LYNET abgeholt und im Rahmen der Gewährleistung bzw. der Hersteller-Garantie repariert und an den Auftraggeber zurückgesandt.

4.3 Fehlerbeschreibung und Ware ohne Fehler/unberechtigte Reklamation: Bei unberechtigten Beanstandungen oder Produkten, die ohne genaue Fehlerbeschreibung eintreffen, keinen Mangel aufweisen oder nicht bei LYNET erworben wurden, behält sich LYNET vor, die Kosten für die Fehlerermittlung/Überprüfung weiterzuberechnen bzw. die unreparierte Ware gegen eine Bearbeitungsgebühr zurückzusenden.

5. Rechtsanspruch: Durch Annahme der eingesandten Artikel wird kein Rechtsanspruch des Auftraggebers auf Gewährleistung, Garantie oder sonstige Forderungen anerkannt.

6. Datensicherung: Der Auftraggeber trägt in jedem Fall die Verantwortung für eine ordentliche Sicherstellung der auf dem Gerät befindlichen Daten vor Übergabe an LYNET oder den Transportdienstleister, unabhängig von der angegebenen Fehlerbeschreibung. LYNET kann für Datenverluste in keinem Fall haftbar gemacht werden.

7. Angaben über die Dauer der Reparaturen: LYNET ist bemüht, das reparierte Gerät bzw. ein Austauschgerät in angemessener Zeit an den Auftraggeber zurückzusenden. In der Regel werden – Ersatzteilverfügbarkeit vorausgesetzt – Reklamationen innerhalb von vier Wochen ab Wareneingang bei LYNET abgewickelt.

8. Nutzungsabschlag und Fehlteile: Wird defekte Ware im Ausnahmefall oder auf Basis einer einzelvertraglichen Vereinbarung begutachtet, so erhebt LYNET für den Gebrauch des Gerätes einen Nutzungsabschlag. Für alle Retouren gilt, sofern einzelvertraglich nicht anders vereinbart, dass für fehlendes Zubehör Abschläge berechnet werden. Eine spätere Nachsendung von Teilen ist nicht möglich.

9. Kostenpflichtige Reparaturen: Besteht zum Zeitpunkt der Reklamation kein Gewährleistungsanspruch, so ist auf Wunsch des Auftraggebers oftmals auch die Durchführung einer kostenpflichtigen Reparatur möglich.

10. Schlussbestimmung: LYNET behält sich vor, diese Servicebedingungen jederzeit und ohne Vorankündigung zu ändern oder zu ergänzen. Änderungen der Servicebedingungen bzw. der Kommunikationswege veröffentlicht LYNET umgehend auf der Homepage bzw. macht diese durch einen entsprechenden Newsletter bekannt.

