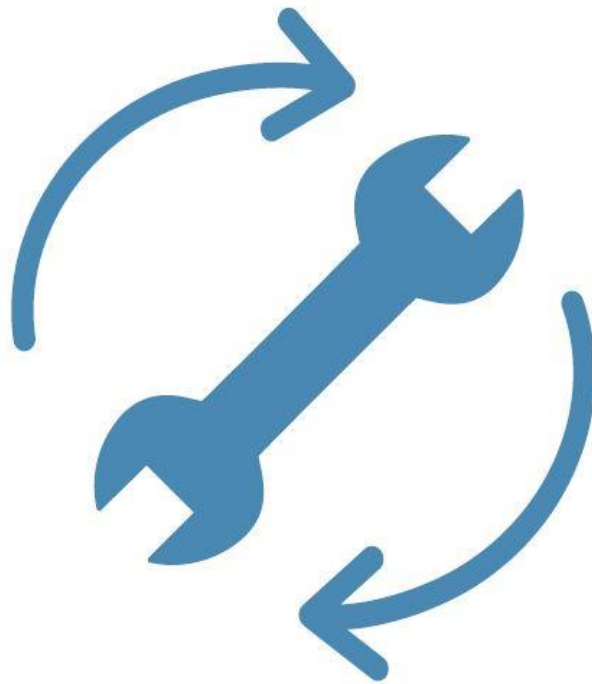


Allgemeine Reparaturbedingungen



Inhalt

1	Allgemeine Reparaturbedingungen.....	3
1.1	Prüfpauschalen.....	3
1.2	Kontaminationen.....	4
1.3	Restkontaminationen.....	5
2	Information zum Ablauf einer RMA.....	5
3	Vorgehensweise beim Rückversand von Material.....	5
4	Rückfragen zur RMA.....	5
5	Rücksendegründe.....	6
5.1	Reparatur.....	6
5.2	Reklamation.....	6
5.3	Sie haben einen Artikel falsch bestellt.....	6
5.4	Fehllieferung durch NTI AG.....	6
5.5	Bedingungen für das Rücksenden bei falsch bestellten Artikeln.....	6
5.6	Definition «Gebrauchsspuren».....	7
6	FAQ.....	7

1 Allgemeine Reparaturbedingungen

1. Durch die Einsendung von LinMot / MagSpring Produkten akzeptiert der Einsender die Verrechnung der für das Produkt ausgewiesenen Prüfpauschale (siehe Kapitel 1.1), anfallende Versandkosten und diese allgemeinen Reparaturbedingungen.
2. Änderungen dieser allgemeinen Reparaturbedingungen sind jederzeit vorbehalten!
3. Im Rahmen der RMA wird die Konfiguration eines eingesandten Drives auf Werkseinstellungen zurückgesetzt. Der Kunde ist für die Sicherung seiner Konfiguration selbst verantwortlich.
4. Im Rahmen der RMA kann die Firmware eines eingesandten Drives auf die jeweils aktuelle Firmware aktualisiert werden.
5. Komponenten, deren Verschmutzungsgrad eine grundlegende Prüfung verhindert, werden kostenpflichtig gereinigt.
6. Komponenten, die gemäss Dekontaminationserklärung ab einer Kontamination als «nicht gereinigt» deklariert sind, werden nicht bearbeitet (siehe Kapitel 1.2)!
7. Komponenten, die gemäss Dekontaminationserklärung noch Restkontaminationen enthalten können, werden nicht bearbeitet (siehe Kapitel 1.3)!
8. Kundenspezifische Baugruppen werden nicht getestet! Es werden lediglich einzelne LinMot / MagSpring Komponenten durch die RMA untersucht! LinMot / MagSpring Komponenten, die noch in kundeneigene Baugruppen montiert eingesandt werden, werden nicht geprüft und kostenpflichtig retourniert!
9. Der Rückversand von Material erfolgt grundsätzlich zu Lasten des Versenders.
10. Unfreie Rücksendungen können nicht angenommen werden!
11. Eine Einsendung von Material ohne RMA-Nummer oder bei fehlender oder nicht unterzeichneter Kontaminationserklärung kann nicht bearbeitet werden! Die NTI AG behält sich vor, solche Sendungen unbearbeitet zu Lasten des Einsenders zu retournieren.
12. Je nach zu testendem Material und Resultat sind ggf. zusätzliche, kostenpflichtige Tests notwendig.
13. Kostenvoranschläge werden grundsätzlich nicht vorab erstellt. Nach Prüfung des Materials und dem damit verbundenen Ergebnis wird eine fehlerbezogene Reparaturofferte erstellt. Diese Offerte muss vom Kunden zur weiteren Bearbeitung frei gegeben werden. Eine Reparatur erfolgt erst nach schriftlicher Freigabe durch den Kunden.
14. Die Bearbeitungsdauer einer RMA richtet sich nach Aufwand der Fehlersuche und der Entscheidungszeit des Kunden zwecks Reparaturfreigabe. Nach Erhalt der zu untersuchenden Ware werden in der Regel innerhalb von 5 Tagen die Prüfung der Ware und das Erstellen einer Reparaturofferte erfolgen. Nach Eingang der schriftlichen Reparaturbestellung wird die Reparatur in der Regel innerhalb von 5 Tagen abgeschlossen. Die Ware wird anschliessend versandt. Die Gesamtdurchlaufzeit kann nicht garantiert werden, da verschiedenste Aspekte Einfluss nehmen können!
15. Werden Reparaturofferten innerhalb von 4 Wochen nicht beantwortet, behält sich LinMot die Entsorgung des Materials vor. Angefallene Kosten werden in Rechnung gestellt. Es besteht kein Anspruch auf Ersatzleistung bei Entsorgung durch verzögerter Antwort.
16. Komponenten, die als Defekt ausgewiesen wurden und vom Kunden zur Entsorgung markiert wurden, werden direkt nach Abschluss der RMA entsorgt. Eine spätere Rücksendung ist nicht mehr möglich
17. Wird Aufgrund Dringlichkeit eine Ersatzbestellung gefordert, so muss die RMA Nummer bei der Ersatzbestellung mit angegeben werden.
Im Fall eines Garantieaustausches erfolgt keine weitere Verrechnung.
Sollte allerdings das Produkt keinen Mangel aufweisen, nachbesserbar oder auf Garantie reparabel sein, so erfolgt keinerlei Gutschrift. Es besteht kein Anspruch auf Rücknahme des eingesandten, reklamierten Artikels!

1.1 Prüfpauschalen

Pro RMA-Position fallen Prüfkosten von 25...60 CHF / USD bzw. 20...50 Euro an.

Liegt das Total der Prüfkosten unter 50.- CHF / USD bzw. 50 Euro, wird eine pauschale Reparatur-Bearbeitungsgebühr von 60.- CHF / USD bzw. 50 Euro in Rechnung gestellt.

Preisänderungen sind jederzeit vorbehalten!

1.2 Kontaminationen

Zum Schutz unserer Mitarbeiter/innen, sowie unserer Betriebsmittel benötigen wir einige Angaben zum Einsatzbereich zurückgesandter Teile. Die Erklärung ist verpflichtend und zwingend und darf nur von autorisiertem Fachpersonal ausgefüllt und unterschrieben werden.











Eine Inspektion und Fehleranalyse des zurückgesandten Produktes führt LinMot nur durch, wenn die Angaben der Kontaminationserklärung unterschrieben vorliegen.

Andernfalls behalten wir uns die Zurückweisung der Sendung ausdrücklich vor.

Nach Ausfüllen des RMA Formulars auf www.linmot.com/de/support/ erhalten Sie Ihren Rücklieferschein mit den von Ihnen angegebenen Kontaminationen. Die Dekontaminationserklärung ist ebenfalls auf dem Rücklieferschein zur Unterschrift enthalten.

Lassen Sie diese vom zuständigen Fachpersonal unterzeichnen und fügen den kompletten Lieferschein der Sendung bei!

Die NTI AG definiert folgende Kontaminationen, die auf die einzusendenden Komponenten eingewirkt haben können:

	Reizend	Stoffe und Zubereitungen gelten als reizend, wenn sie - ohne ätzend zu sein - bei kurzzeitigem, länger andauerndem oder wiederholtem Kontakt mit der Haut oder Schleimhaut eine Entzündung hervorrufen können.
	Toxisch	Stoffe und Zubereitungen gelten als toxisch, wenn durch Kontakt mit diesen Stoffen Vergiftungen oder gar Todesfolgen resultieren.
	Umweltgefährlich	Als umweltgefährliche Stoffe werden im Chemikalien- und Verkehrsrecht Stoffe oder Zubereitungen verstanden, die selbst oder deren Umwandlungsprodukte geeignet sind, die Beschaffenheit des Naturhaushaltes, von Wasser, Boden oder Luft, Klima, Tieren, Pflanzen oder Mikroorganismen derart zu verändern, dass dadurch sofort oder später Gefahren für die Umwelt herbeigeführt werden können.
	Brandfördernd	Brandfördernde Stoffe unterstützen eine Verbrennung, sind aber selbst nicht brennbar. Ihre Wirkung und Gefährlichkeit beruht darauf, dass sie den für Verbrennungen nötigen Sauerstoff liefern und eine Verbrennung auch dann weiter unterhalten, wenn kein Luftsauerstoff vorhanden ist.
	Radioaktiv	Als Kontamination bezeichnet man im Strahlenschutz die Verunreinigung von Personen, Feststoffen, Flüssigkeiten oder Gasen mit radioaktiven Stoffen. Diese Stoffe können durch die ausgesandte ionisierende Strahlung biologische Schädigungen verursachen.
	Gesundheitsgefährlich	Mit der Gefahrenbezeichnung gesundheitsschädliche Stoffe werden Stoffe gekennzeichnet, die beim Verschlucken, Einatmen oder durch Aufnahme über die Haut beim Menschen akute oder chronische Gesundheitsschäden hervorrufen können.
	Ätzend	Ätzende Stoffe sind Stoffe, die Ätzwirkung zeigen, also lebendes Gewebe zerstören oder Oberflächen angreifen. Zu den ätzenden Stoffen zählen stärkere Säuren und Basen sowie Verbindungen, die mit Wasser stark alkalisch oder sauer reagieren. Auch oxidierend wirkende und Wasser entziehende Stoffe können ätzend sein. Ätzende Stoffe können organischer oder anorganischer Natur, fest, flüssig oder gasförmig sein.
	Entzündlich	Als entzündlich oder entzündbar gelten Stoffe und Zubereitungen, wenn sie einen niedrigen Flammpunkt haben.
	Explosiv	Instabile explosive Stoffe, Gemische und Erzeugnisse mit Explosivstoff(en), selbstzersetzliche Stoffe und Gemische, Organische Peroxide
	Biologisch gefährliche Stoffe	Mit dem Symbol gekennzeichnete Objekte stellen Gefahren für Menschen und Umwelt dar, die von biologischen Substanzen oder Organismen ausgehen. Beispiele hierfür sind medizinische Abfälle, mit Mikroorganismen kontaminierte biologische Proben, Viren, Toxine aus biologischen Quellen usw. die für Menschen, Tiere oder Pflanzen pathogen wirken und somit eine mögliche Gefahr darstellen.
	Keine Kontamination	Es geht keine Gefahr von dem Produkt aus, das Produkt wurde mit keinen gefährlichen Stoffen in Berührung gebracht.

Die von der NTI AG LinMot / MagSpring in den jeweiligen Installation Guides vorgesehenen / vorgeschriebenen Reinigungs- und Schmierstoffe sind nicht als mögliche Kontamination zu betrachten

(LU02, LU06, LU07).

Anhand der Kontamination muss der jeweilige Artikel gemäss Stand der Technik gereinigt / dekontaminiert werden.

Es ist daher notwendig, dass auf dem Rücklieferschein die erfolgte Reinigung / Dekontamination per Unterschrift bestätigt wird, da anderenfalls keine Bearbeitung erfolgt!

1.3 Restkontaminationen

Sollten Baugruppen bestehend aus LinMot Komponenten, z.B. Linearmotor in Linearführung im montierten Zustand eingesandt werden, so ist im Falle einer Kontamination sicher zu stellen, dass alle montagebedingt unzugänglichen Bereiche ebenfalls gereinigt und dekontaminiert sind.

Empfehlung: Senden Sie alle Komponenten im demontierten und damit einfach zu dekontaminierendem Zustand ein.

2 Information zum Ablauf einer RMA

Nachdem Sie Ihren Rücklieferschein über die Website angefordert haben, senden Sie Ihr Material an die auf dem Rücklieferschein angegebene Adresse und fügen den Rücklieferschein mit unterschriebener Dekontaminationserklärung der Sendung bei.

Nach Erhalt Ihrer Rücksendung erhalten Sie eine Eingangsbestätigung per Mail.

Ab diesem Punkt befindet sich Ihre Rücksendung in Bearbeitung und wird im ersten Schritt auf Funktion geprüft.

Je nach Resultat und Fehlerbeschreibung Ihrerseits wird dann eine Reparatuerofferte erstellt, oder ggf. über den technischen Support Rückfragen gestellt.

Die Reparatuerofferte bekommen Sie dann per Mail.

Für jede Reparaturposition müssen Sie die Vorgehensweise durch Ankreuzen entscheiden: Reparieren, Entsorgen, Retour (Reparieren wie offeriert, fachgerecht Entsorgen, oder unbearbeitet retournieren).

Nachdem wir Ihre Rückmeldung über das Reparaturangebot erhalten haben, erfolgt dann die weitere Bearbeitung gemäss Ihren Vorgaben.

3 Vorgehensweise beim Rückversand von Material

- Fordern Sie eine Rücksendung an, indem Sie das Formular auf der Webseite vollständig ausfüllen
- Warten Sie auf den Rücklieferschein, den Sie von LinMot zugesandt bekommen
- Unterschreiben Sie oder die für die Dekontamination verantwortliche Person die Dekontaminationserklärung auf dem Rücklieferschein!
- Senden Sie die Ware an die auf dem Rücklieferschein angegebene Adresse. Bei Direktversand fügen Sie die nötigen Zolldokumente bei!
- Der Rückversand erfolgt grundsätzlich zu Lasten des Versenders!
- Verpacken Sie die Artikel ausschliesslich in Originalverpackung, um Transportschäden zu vermeiden!
- Das Risiko für Transportschäden durch falsche Verpackung trägt der Versender!
- Rücksendungen erfolgen grundsätzlich auf Kosten und Gefahr des Versenders.

4 Rückfragen zur RMA

Stellen Sie eventuelle Rückfragen zur RMA unter Angabe der RMA Nummer direkt an Support@Linmot.com

5 Rücksendegründe

Die NTI AG definiert die nachfolgend aufgeführten Rücksendegründe, die bei der RMA Anforderung angegeben werden können. Beachten Sie bitte die jeweils aufgeführten Bedingungen!

5.1 Reparatur

Wählen Sie im RMA Formular den Rücksendegrund „Reparatur“ bei der erfassten Artikelposition aus. Geben Sie unbedingt eine möglichst genaue Fehlerbeschreibung in der vorgesehenen Zeile des Formulars an (mehrere Zeilen sind möglich)!

Geben Sie einen Ansprechpartner für technische Rückfragen an!

Sie erhalten dann ein Rücklieferschein. Verfahren Sie wie in Kapitel 3 beschrieben mit Ihrer Rücksendung.

5.2 Reklamation

Wählen Sie im RMA Formular den Rücksendegrund „Reklamation“ bei der erfassten Artikelposition aus.

Geben Sie unbedingt den Grund für die Reklamation an (mehrere Zeilen sind möglich)!

Geben Sie einen Ansprechpartner für technische Rückfragen an!

Sie erhalten dann ein Rücklieferschein. Verfahren Sie wie in Kapitel 3 beschrieben mit Ihrer Rücksendung.

5.3 Sie haben einen Artikel falsch bestellt

Wählen Sie im RMA Formular den Rücksendegrund „Falschbestellung“ bei der erfassten Artikelposition aus. Sie erhalten dann ein Rücklieferschein, mit dem Sie die falsch bestellte Ware zurücksenden. Verfahren Sie wie in Kapitel 3 beschrieben mit Ihrer Rücksendung.

Eine Verrechnung erfolgt gemäss der Übersicht „5.5 Bedingungen für das Rücksenden bei falsch bestellten Artikeln“!

Bestellen Sie den korrekten benötigten Artikel und geben Sie bei der Bestellung die RMA Nummer an, die Sie für die Rücksendung erhalten haben.

Ausgenommen von der Rücknahme sind kundenspezifische Artikel, wie z.B. Spezialkabel oder kundenspezifisch hergestellte Artikel.

Rücksendung bei Falschbestellung sind nur per RMA Formular innerhalb 10 Tagen nach Erhalt der Ware anmeldbar!

Die Rücksendung der Ware muss innerhalb 30 Tagen nach Erhalt des Rücklieferscheins erfolgen!

Beachten Sie die zusätzlichen Bedingungen auf den nachfolgenden Seiten!

5.4 Fehllieferung durch NTI AG

Wählen Sie im RMA Formular den Rücksendegrund „Falschlieferrung“ bei der erfassten Artikelposition aus. Sie erhalten dann ein Rücklieferschein, mit dem Sie die falsch gelieferte Ware zurücksenden. Die korrekte Ware wird direkt zu Ihnen Versand.

5.5 Bedingungen für das Rücksenden bei falsch bestellten Artikeln

Originalverpackt ungeöffnet:

Rücksendung muss innerhalb 30 Tage nach Lieferung erfolgen.

Gutschrift 100%

Kosten: 60.- CHF Wiedereinlagerungsgebühr pro Sendung.

Nach 30 Tagen kein Umtausch!

Originalverpackt, geöffnet, neuwertig ohne Gebrauchsspuren:

Rücksendung muss innerhalb 30 Tage nach Lieferung erfolgen.

Gutschrift 100% Kosten 60.- CHF Bearbeitung pro Sendung.

Zusätzlich Prüfung der jeweiligen einzelnen Artikel gemäss Prüfpauschale.

Nach 30 Tagen kein Umtausch!

Material mit Gebrauchsspuren:

Grundsätzlich wird Material mit Gebrauchsspuren nicht zurückgenommen bzw. es erfolgt keine Gutschrift.

Dasselbe gilt auch, wenn zum Austausch zurück gesendetes Material wider Erwarten Gebrauchsspuren aufweisen sollte.

5.6 Definition «Gebrauchsspuren»

Ein Artikel ist grundsätzlich ohne Gebrauchsspuren, wenn dieser optisch einem neu ausgepackten Artikel entspricht.

Das bedeutet:

- Keine Kratzer, Schrammen oder Dellen auf dem gesamten Gehäuse oder Produkt
- Keine Schnitte, Quetschungen, Verschmutzungen bei Kabelmaterial
- Keine Beschädigungen, Werkzeugspuren oder Verschmutzungen auf Steckverbindern oder Schraubverbindern
- Das Produkt weist keinerlei Verunreinigungen oder erste Gebrauchsspuren auf
- Original-Produkttypenschild ist nicht beschädigt / abgeändert / entfernt
- Kartonage ist unbeschädigt und nicht verschmutzt

6 FAQ

Warum muss ich eine Einsendung anmelden?

Durch die Anmeldung ist der Prüf- und Reparaturablauf weniger zeitaufwendig und erspart Rückfragen zu Ihrer Einsendung. Die Reparaturabteilung ist bereits im Vorfeld über Ware, Zustand und Fehlerbild informiert und kann zügig eine Fehleranalyse stellen.

Warum ist eine Dekontaminationserklärung nötig?

Zum Schutz unser Mitarbeiter/innen sowie unserer Betriebsmittel ist es nötig, dass das eingesandte Material ungefährlich ist. Da wir den Einsatzbereich in Ihrem Unternehmen nicht kennen, sind wir auf Ihre Angaben angewiesen und müssen daher auf diese Angaben bestehen.

Warum ist eine exakte Fehlerbeschreibung notwendig?

Die Gerätetester führen einen Standardtest bezüglich der Hardware und Schnittstellen durch. Je nach Problem kann der eigentliche Fehler dabei unter Umständen nicht detektiert werden, da z.B. die Temperatur, Vibration oder andere Aspekte fehlen, um den Fehler zum Zeitpunkt des Tests zu reproduzieren.

Besteht eine Fehlerbeschreibung Ihrerseits und das Testergebnis zeigt kein Fehler an, so werden weitere Tests durchgeführt, um den Fehler zu lokalisieren.

Ohne Fehlerbeschreibung gehen wir davon aus, dass lediglich eine Prüfung gewünscht wird.

Warum sollte ich auf den RMA Bericht / Angebot antworten?

Wir möchten Ihnen die maximale Flexibilität bei der Reparaturentscheidung geben. Daher bekommen Sie einen Reparaturbericht, auf dem Sie die weitere Vorgehensweise ankreuzen und uns zur weiteren Bearbeitung mitteilen.

Beispielsweise ein Kabel ist nicht reparabel, es ist an einem Ende defekt. Da es kürzer wird, wenn man das defekte Stück entfernt, ist eine Reparatur nicht möglich. Sie würden das kürzere Stück dennoch gerne für eine andere Achse / andere Maschine mit kürzerem Kabel, gebrauchen wollen. Dann können Sie es einfach zurücksenden lassen.

Da wir nicht unbegrenzte Lagerkapazitäten für Reparaturware bereitstellen können, müssen wir ohne Ihre Rückmeldung das Material nach 4 Wochen zu unserer Entlastung entsorgen.

Stand: 07.09.2018

ALLES FÜR LINEARE BEWEGUNG AUS EINER HAND

LinMot Europe

NTI AG - LinMot & MagSpring

Bodenaeckerstrasse 2
CH-8957 Spreitenbach

Sales / Administration: +41-(0)56-419 91 91
office@linmot.com

Tech. Support: +41-(0)56-544 71 00
support@linmot.com

Tech. Support (Skype): skype:support.linmot

Fax: +41-(0)56-419 91 92
Web: <http://www.linmot.com/>

LinMot USA

LinMot USA, Inc.

N1922 State Road 120, Unit 1
Lake Geneva, WI 53147

Sales / Administration : 262-743-2555

E-Mail: usasales@linmot.com
Web: <http://www.linmot-usa.com/>

Besuchen Sie <http://www.linmot.com/> um einen Distributor in Ihrer Nähe zu finden.