

Rücklieferungen und Reparaturen

Im Falle einer Reparatur möchten wir Sie bestmöglich unterstützen. Um einen schnellen und reibungslosen Ablauf bei einer Reparatur oder Wartung unserer Systeme zu gewährleisten, bitten wir Sie, folgende Punkte zu beachten:

Fehlersuche



Bevor Sie ein System an SCANLAB zurücksenden, bitten wir Sie, zu überprüfen, ob wirklich ein Defekt oder eine Fehlfunktion vorliegt. Bitte entnehmen Sie die Spezifikationen für das System der entsprechenden Bedienungsanleitung.

Sollte das von Ihnen eingesandte Gerät keinen Fehler aufweisen, behalten wir uns vor, Ihnen die von uns aufgewendete Arbeitszeit mit einer Aufwandspauschale in Rechnung zu stellen.

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir ausschließlich von SCANLAB gefertigte Systeme reparieren können.

Rücksendung

Bitte beachten Sie bei der Rücksendung eines Produktes die folgenden Punkte:

- SCANLAB ist ein OEM-Anbieter und akzeptiert nur Lieferungen von direkten Kunden mit einer SCANLAB-Kundennummer. Wenn Sie keine SCANLAB-Kundennummer besitzen, bitten wir Sie, uns zu kontaktieren, bevor Sie ein Produkt an SCANLAB zurücksenden. Bei Lieferungen von Kunden ohne SCANLAB-Kundennummer behalten wir uns vor, die Annahme zu verweigern.
- Da das System bei Anlieferung in unserem Hause automatisch eine Reparatur-Auftragsnummer (RA) erhält, benötigen wir vorab keine spezielle RMA-Nummer. Sollten Sie für Ihre Unterlagen vorab eine RMA-Nummer benötigen, bitten wir Sie, mit uns Kontakt aufzunehmen.
- Versetzen Sie das Produkt in einen wartungsfähigen Zustand (angemessen gereinigtes Gerät, Kühlschläuche (Luft und Wasser) leer und Anschlüsse verschlossen).
- Reinigen Sie das Produkt vor dem Versand sorgfältig und dekontaminieren Sie es, wenn nötig.
- Die eingesandten Systeme müssen frei von Gefahrstoffen sein.
- Kann nicht gewährleistet werden, dass das System frei von Gefahrstoffen ist, muss die Lieferung zwingend angekündigt werden. Falls SCANLAB die Lieferung akzeptiert, muss das System entsprechend verpackt und gekennzeichnet sein.
- Verwenden Sie nach Möglichkeit die Originalverpackung, damit das System optimal verpackt ist. Elektronische Ware muss in einer geeigneten, antistatischen Verpackung zurückgeschickt werden.
- Um Verzögerungen bei der Reparaturabwicklung zu vermeiden, bitten wir Sie, den vollständig ausgefüllten Rücklieferschein der Warenlieferung beizulegen. Diesen finden Sie in der Bedienungsanleitung des jeweiligen Systems oder auf unserer Homepage zum Download sowohl als Online-Version  als auch als Offline-Version .

Bei **Rücksendungen von außerhalb der Europäischen Union** bitten wir sie zusätzlich Folgendes zu beachten:

- Für Rücksendungen von außerhalb der Europäischen Union bitten wir Sie, ausschließlich den Paketdienst FedEx in Anspruch zu nehmen. Dieser Paketdienst bietet den besten und schnellsten Service bei der Abfertigung am Zoll. Bei anderen Kurierdiensten kann die Zollabfertigung sehr teuer und langwierig sein, weil der Import-Service sehr eingeschränkt ist.
- Bitte geben Sie bei Rücksendungen von außerhalb der Europäischen Union auf dem Rücksendeschein Folgendes an:
 - "Zurück an den Hersteller"
 - "Ursprungsland: Deutschland"
 - "Einfuhr- u. Zollgebühren zu Lasten des Empfängers (SCANLAB)"
 - Seriennummer des jeweiligen Systems
 - Warenwert (ursprünglicher Rechnungswert)



- Lieferschein (gemäß unserem ursprünglichen Lieferschein oder unserer ursprünglichen Rechnung)

Bitte vergewissern Sie sich, dass Sie bei Rücksendungen von außerhalb der Europäischen Union den korrekten Produktwert angeben, geben sie keinen niedrigeren Warenwert an. Wir sind verpflichtet, beim Zoll den Original-Kaufpreis anzugeben sowohl für den Import, als auch für den Export, sonst könnte es Schwierigkeiten geben, wenn die reparierte Ware in Ihr Land zurück importiert wird. Auf den Begleit-Dokumenten der Rücksendung werden wir immer den korrekten Warenwert zusammen mit dem Reparaturwert angeben. Bei Garantiefällen ist dies der Wert der ausgewechselten Teile, anderenfalls die gesamten Reparaturkosten.

Um Import-Probleme in Ihr Land zu vermeiden, kontaktieren Sie bitte Ihre lokale Zollbehörde, bevor sie jegliche Waren an unser Unternehmen senden.

Reparaturzeit

Eine Abwicklung der beauftragten Reparaturen erfolgt nach Eingang des Systems bzw. durch Freigabe bei Kostenvoranschlägen in der Regel innerhalb von zwei Wochen. Im Falle von Ersatzteilengpässen kann sich die Reparaturzeit verlängern.

Gewährleistung

SCANLAB gewährleistet, dass das Produkt keine Herstellungs- oder Materialfehler aufweist. Der Gewährleistungszeitraum beginnt mit der Auslieferung des Produktes. Reparaturen aufgrund von Gewährleistungsansprüchen erfolgen grundsätzlich bei SCANLAB.

Der Gewährleistungsumfang ist auf die Reparatur oder den Ersatz des von uns gelieferten Produktes beschränkt.

SCANLAB übernimmt keine Gewährleistung:

- wenn das Produkt durch falsche Handhabung oder falschen Einsatz beschädigt wurde
- für Schäden an optischen Komponenten (Spiegeln, Objektiven, etc.) die durch einen unsachgemäßen Gebrauch oder eine unsachgemäße Reinigung entstanden sind
- für Schäden, die auf eine ungeeignete Laserleistung (z.B. Fokussierung des Strahls auf die optische Oberfläche) oder auf eine unsachgemäße Justage zurückzuführen sind
- für Reparaturen an dem Produkt, die nicht von SCANLAB durchgeführt worden sind
- für Schäden, die durch Transport oder durch eine unsachgemäße Verpackung bei einer Rücklieferung an SCANLAB entstehen
- bei Manipulationen an dem Produkt
- wenn das am Produkt angebrachte Gewährleistungssiegel gebrochen ist
- für Folgeschäden

Auf die durchgeführten Reparaturen gewährt SCANLAB eine Garantie von 12 Monaten. Bitte beachten Sie, dass sich die Garantie nur auf die von uns ausgetauschten Baugruppen beschränkt.

Kostenvoranschläge

Jedes zurückgesandte System überprüfen wir sorgfältig auf seine Funktion. Um eine zügige Reparatur sicherzustellen, werden Reparaturen umgehend und ohne Rücksprache mit Ihnen durchgeführt, wenn die Reparaturkosten 850 EUR nicht überschreiten. Gerne erstellen wir Ihnen auf Wunsch auch einen Kostenvoranschlag, wenn die Reparaturkosten unterhalb 850 EUR liegen. Hierfür wird eine Aufwandspauschale erhoben.

Reparaturkosten


Reparaturkosten werden individuell anhand der notwendigen Ersatzteile und Arbeitszeiten kalkuliert. Daher können wir Kostenvoranschläge nur für Systeme erstellen, die an SCANLAB zurück geliefert wurden.



Transportkosten

Für Rücklieferungen an den Absender nach einer Reparatur aus Gewährleistungsansprüchen übernimmt SCANLAB die anfallenden Transportkosten. Alle anderen Transportkosten trägt der Absender. Transportrechnungen für unfrei an uns gelieferte Ware werden nicht von uns übernommen, sondern an den Absender zurückgebucht.

Liefer- und Zahlungsbedingungen

Im Übrigen gelten unverändert die Allgemeinen Geschäftsbedingungen  von SCANLAB.