

## Reparatur- und Serviceabwicklung

Obwohl Image Access alle erforderliche Sorgfalt walten lässt, um sicherzustellen, dass nur fehlerfreie Produkte ausgeliefert werden, können gelegentlich Probleme auftreten. Sollte dies der Fall sein, stellt ein formalisiertes Reparatur- und Austauschverfahren die prompte Lösung dieser Probleme sicher.

Defekte Produkte werden wie folgt kategorisiert:

1. **DOA** (Defective On Arrival = Defekt bei Ankunft)  
Der Defekt tritt innerhalb eines Monats nach dem Kauf auf.
2. **IRMA** (In Warranty Return Merchandise Authorization = Warenrücklieferung innerhalb der Garantiezeit)  
Der Defekt tritt einen Monat nach dem Kauf und vor Ablauf der Garantiefrist auf.
3. **ORMA** (Out of Warranty Return Merchandise Authorization = Warenrücklieferung außerhalb der Garantiezeit)  
Der Defekt tritt nach Ablauf der Garantiefrist auf.

Die oben genannten Bedingungen richten sich nach dem Zeitraum, der zwischen dem auf der Rechnung genannten Kaufdatum und dem Datum der Rücklieferung an Image Access liegt. Der Garantiestatus DOA, IRMA oder ORMA wird basierend auf der Produktionsdatenbank automatisch im [RMA-Anforderungsformular](#) vergeben. Diese automatische Zuweisung berücksichtigt selbständig zusätzliche Zeiten für den Versand sowie weitere kundenabhängige Faktoren und weist den Status immer zugunsten des Kunden zu. Sollte der Kunde dennoch nicht mit dem automatisch zugewiesenen Status einverstanden sein, muss er das entsprechende Feld „nicht einverstanden“ ankreuzen und der Rücksendung einen Kaufbeleg beifügen.

Die Image Access Reparatur- und Serviceabwicklung ist wie folgt:

### 1. RMA-Nummer anlegen lassen

Sowie das [RMA-Anforderungsformular](#) vollständig ausgefüllt und abgeschickt wurde, erhält es eine RMA-Nummer und wird mit einem [ausdruckbaren Versandaufkleber](#) (PDF) und einem [Rücklieferschein](#) versehen. Die Rücksendung selbst liegt in der Verantwortung des Kunden. Wenn Sie ein Gerät oder Einzelteil ohne RMA-Nummer zurücksenden, verzögern sich die Reparaturannahme und Bearbeitung so lange, bis für diesen Reparaturfall eine RMA-Nummer erzeugt wurde. Daraus resultiert ein späterer Rücksendezeitpunkt und daraus unter Umständen ein anderer Garantiestatus.

Sollte aus Zeitgründen nicht die Reparatur eines defekten Produktes abgewartet werden können sondern ein Ersatzgerät gewünscht werden, muss das im [RMA-Anforderungsformular](#) vermerkt werden. Es werden jedoch ausschließlich Produkte mit Status DOA ersetzt. Produkte mit Status DOA werden nur dann ersetzt, wenn vergleichbare Produkte ab Lager lieferbar sind.

Sollte die Rücksendung und Werksreparatur eines kompletten Gerätes durch Versandkosten unverhältnismäßig teuer werden oder sich aufgrund von Einfuhrbestimmungen oder Zollformalitäten etc. besonders langwierig gestalten, kann Image Access ihren Kunden nach vorheriger Absprache die benötigten Ersatzteile zukommen lassen, damit diese die Reparatur in eigener Verantwortung vor Ort durchführen können.

## 2. Verpackung und Transport

Rücksendungen sollten stets in der Originalverpackung (oder einer dem Original möglichst entsprechenden Verpackung) erfolgen, um Beschädigungen durch den Transport und während des Transports zu vermeiden.

Produkte mit Status DOA: Produkte mit diesem Status berechtigen zum vollständigen Ersatz und müssen deshalb mit allen Zubehörteilen, Dokumentationen und weiteren zum ursprünglichen Lieferumfang gehörenden Teilen zurückgesandt werden.

Produkte mit Status IRMA und ORMA: In diesen Fällen sollte nur das tatsächlich defekte Gerät oder Einzelteil zurückgesandt werden. Fehlerfreie Teile wie Zubehör, Kabel, Werkzeuge, Software oder Dokumentationen sollten beim Kunden verbleiben.

Bitte stellen Sie sicher, dass das Produkt zum Zweck der Rücksendung mit dem [Versandaufkleber](#) versehen und der [Rücklieferschein](#) der Sendung beigelegt ist und dass Sie die RMA-Nummer in Ihren Unterlagen notiert haben. Die RMA-Nummer benötigen Sie, um im Image Access [Customer Service Portal](#) den aktuellen Stand der Reparaturabwicklung abzufragen.

## 3. Eingangskontrolle

Image Access Mitarbeiter werden Ihr Produkt (Gerät oder Einzelteil) innerhalb von zwei Werktagen nach dessen Eintreffen einer Sichtkontrolle unterziehen. Wenn das Produkt ohne Transportschaden ankommt und der Beschreibung im [RMA-Anforderungsfomular](#) entspricht, wird es an die Image Access Techniker zur Reparatur weitergeleitet.

Sollte das Produkt einen Transportschaden haben oder von der Beschreibung im [RMA-Anforderungsfomular](#) abweichen, wird Image Access den Kunden kontaktieren und diesen Sachverhalt klären, bevor mit der Reparatur fortgefahren wird.

## 4. Reparatur

Der Reparaturtechniker wird den vom Kunden beschriebenen Fehler beseitigen. Falls nötig, wird das Gerät außerdem gereinigt und justiert. Anschließend wird das Gerät auf ordnungsgemäße Funktion getestet.

Sofern keine zusätzlichen Probleme entdeckt werden, erhält der Kunde anschließend eine E-Mail-Benachrichtigung mit der RMA-Nummer, dem Versanddatum und der Sendungsverfolgungsnummer der Rücksendung zum Kunden.

Sollten weitere Probleme entdeckt worden sein, deren Beseitigung zusätzliche Kosten verursachen würde, wird der Kunde vor der Durchführung der Zusatzarbeiten per E-Mail um seine Zustimmung gebeten.

Falls die Reparaturkosten den wirtschaftlichen Wert des Gerätes übersteigen, stehen folgende Optionen zur Verfügung:

Verschrottung: Dies geschieht entweder auf ausdrücklichen Kundenwunsch oder automatisch, sofern Image Access auf zwei diesbezügliche Anfragen per E-Mail innerhalb von 20 Werktagen keine Antwort erhält.

Rückgabe ohne Reparatur: Hierdurch können zusätzliche Versandkosten entstehen.

Alle Reparaturen werden schnellstmöglich durchgeführt, dennoch können keine Reparaturzeiten garantiert werden. Auf Nachfrage nennen wir Ihnen jedoch gern die voraussichtliche Bearbeitungszeit in Ihrem konkreten Reparaturfall.

## 5. Kosten

Dem Kunden werden Reparaturkosten in Rechnung gestellt, wenn:

1. ORMA-Bedingungen zutreffen
2. IRMA- oder DOA-Bedingungen zutreffen, jedoch vom Image Access Reparaturtechniker festgestellt wird, dass der Defekt durch unsachgemäßen Versand oder durch ungeeignete Verpackung, Zweckentfremdung, fehlerhaften Gebrauch oder Bedienung oder unautorisierte Reparaturversuche verursacht wurden.
3. IRMA- oder DOA-Bedingungen zutreffen und während der Diagnose kein Fehler auftritt. In diesem Fall wird mindestens eine Arbeitsstunde in Rechnung gestellt.
4. das gesamte Verpackungsmaterial oder Teile davon ersetzt werden müssen, weil sie entweder beschädigt oder ungeeignet sind.

Dem Kunden werden die Kosten für ihm zugesandte Ersatzgeräte oder Ersatzteile in Rechnung gestellt, wenn:

1. ORMA-Bedingungen zutreffen
2. IRMA- oder DOA-Bedingungen zutreffen, aber das defekte Gerät oder Einzelteil nicht innerhalb von drei Monaten an Image Access zurückgesandt wurde. Sollte es aus irgendeinem Grund nicht mehr nötig sein, ein Ersatzteil zu verwenden, wird das unbenutzte Ersatzteil nur gutgeschrieben, wenn es innerhalb von drei Monaten an Image Access zurückgeliefert wird.
3. IRMA- oder DOA-Bedingungen zutreffen und das defekte Gerät oder Einzelteil innerhalb von drei Monaten zurückgesandt wurde, jedoch vom Image Access Reparaturtechniker festgestellt wird, dass der Defekt durch unsachgemäßen Versand oder durch ungeeignete Verpackung, Zweckentfremdung, fehlerhaften Gebrauch oder Bedienung oder unautorisierte Reparaturversuche verursacht wurden.
4. IRMA- oder DOA-Bedingungen zutreffen und das defekte Gerät oder Einzelteil innerhalb von drei Monaten zurückgesandt wurde, jedoch während der Diagnose kein Fehler auftritt. In diesem Fall wird mindestens eine Arbeitsstunde in Rechnung gestellt.
5. das gesamte Verpackungsmaterial oder Teile davon ersetzt werden müssen, weil sie entweder beschädigt oder ungeeignet sind.

Die vom Kunden im [RMA-Anforderungsfomular](#) bereitgestellten Daten (Herkunftsland,VAT etc.) bestimmen die Währung (EUR oder USD) und zusätzliche Steuern in der Rechnung.

## 6. Reparaturablaufverfolgung

Unser [Customer Service Portal](#) steht zur Ablaufverfolgung zur Verfügung, sobald eine RMA-Nummer zugewiesen wurde. Registrierte Kunden können ihren Portalzugang nutzen und müssen Ihre RMA-Nummer und die verwendete E-Mail-Adresse angeben, um Zugriff sowohl auf die aktuellen als auch gegebenenfalls vorhandene frühere Reparaturdaten zu erhalten.