

Zyxel Produkte [Garantie] - Garantiebestimmungen und Bedingungen

Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für alle Garantieansprüche, die in der Region Europa, Naher Osten und Afrika (EMEA) an Zyxel gestellt werden, enthalten die Richtlinien und Anforderungen für Kunden, die Garantieleistungen für Zyxel-Produkte in diesen geografischen Gebieten in Anspruch nehmen möchten.

Gesetzliche Garantierichtlinien

Die Garantie von Zyxel deckt das gelieferte Gerät mit allem Zubehör ab. Sie wird auf alle Teile unserer Produkte gewährt, die bei normalem Gebrauch und Betrieb aufgrund eines Produktionsfehlers einen Defekt aufweisen, es sei denn, der Benutzer hat das Handbuch beachtet und das Produkt auf der aktuellen Soft- oder Firmware-Version gehalten. Netzteile, Kühllüfter, Produktmodule und Serviceteile (wie z.B. Leistungsmodule und Filter- oder Lüftereinschübe, die vom Kunden gewartet werden können), sind von dieser Garantie nicht umfasst.

Zyxel bietet dem primären Endverbraucher des Produkts die volle gesetzliche Herstellergarantie. Durch den privaten Weiterverkauf wird die Garantie weder erneuert noch verlängert. Befindet sich ein Produkt länger als 9 Monate im Besitz eines Anwenders, wird die Garantie nicht verlängert, wenn das Produkt weiterverkauft wird.

Zyxel erfüllt die Garantiebedingungen durch

- Reparatur des beanstandeten Defekts
- den Austausch des defekten Produkts gegen das gleiche oder ein besseres Produkt
- Ersetzen des defekten Produkts durch ein Nachfolgeprodukt mit besseren oder gleichen Eigenschaften
- Zyxel deckt alle Kosten für Ersatzteile und technische Reparaturen, einschließlich der Versandkosten an die im Rahmen des Garantieanspruchs des Kunden angegebene Rücksendeadresse, nicht jedoch die Versandkosten vom Kunden zur RMA-Sammelstelle. Alle lokalen Gesetze und Vorschriften werden von den Zyxel Service Providern eingehalten und erfüllt.
- Wird ein Teil eines Produkts durch Zyxel ersetzt, geht dieses Teil in das Eigentum von Zyxel über. Daher informiert das Zyxel Service Center den Kunden über die Abwicklung des individuellen Anspruchs. Die Garantie für das Produkt läuft weiter, wobei die Servicezeiten und die gesetzlichen Bestimmungen des jeweiligen Landes beachtet werden.
- Zyxel ist berechtigt, das Gerät während des Reparaturvorgangs zu aktualisieren oder zu überarbeiten, um zu gewährleisten, dass das Gerät auf dem neuesten Stand der Technik ist. Der Kunde hat keinen Rechtsanspruch auf ein solches Update.
- Zyxel haftet in keiner Weise für den Verlust von Daten, die auf Zyxel-Produkten gespeichert sind, und für Schäden, die dadurch entstehen.

Gewährleistungsfrist

Zyxel bietet Endkunden eine Standard-Garantiezeit von 24 Monaten ab Kaufdatum, es sei denn, dies ist in diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder [in diesem Dokument](#) angegeben. Um den vollen Garantieservice in der zugesagten Zeit und zu den zugesagten Bedingungen anbieten zu können, wird dem Kunden empfohlen, den Kauf durch eine Rechnung seines Händlers zu belegen. Durch die Garantieleistungen von Zyxel wird die Garantiezeit des Produkts nicht verlängert oder erneuert, es sei denn, dies ist aufgrund lokaler Vorschriften erforderlich. Die Garantiezeit verlängert sich nicht, wenn das Gerät an einen zweiten Endverbraucher weiterverkauft wird. Spezielle Garantiebedingungen, die von der lokalen Zyxel-Organisation angeboten werden, sind nur in dem jeweiligen Gebiet gültig und haben keinen Einfluss auf die Garantiebedingungen in anderen Vertriebsgebieten.

Bedingungen für Gewährleistungsansprüche

- Wenn ein Zyxel-Produkt einen Fehler aufweist, der unter die Garantiebedingungen fällt, muss der Kunde die Garantie unverzüglich beim lokalen Zyxel-Servicezentrum geltend machen. [Für weitere Informationen nutzen Sie bitte dieses Dokument.](#)
- Transportschäden, die an der Transportkiste sichtbar sind (z.B. Karton oder Gehäuse ist beschädigt), werden von der Zyxel-Garantie nicht abgedeckt. Der Empfänger muss diese innerhalb von 48 Stunden gegenüber dem Absender und dem Spediteur reklamieren. Versteckte Schäden muss der Empfänger spätestens drei Werktage nach Erhalt gegenüber dem Spediteur und dem Absender reklamieren, wenn er sie entdeckt. [Lesen Sie mehr.](#)
- Der Kunde muss den Versand der Geräte an die Abholstelle oder das Servicecenter gemäß DDP (Delivery and Duty Paid) und den für Sendungen innerhalb der EU oder in Nicht-EU-Länder geltenden Bestimmungen organisieren. Lokale Bestimmungen, die das Recht auf kostenlose Rücksendung von Geräten an Zyxel gewähren, sind von dieser Regelung nicht betroffen. [Lesen Sie weiter.](#)
- Zyxel akzeptiert Garantieansprüche nur, wenn der Kunde das Gerät beim Service registriert hat oder eine Kopie der Kaufrechnung vorlegt, um die Standardgarantie zu erhalten.
- Zyxel verweigert die Bearbeitung von Ansprüchen, die nicht durch die jeweilige Garantie abgedeckt sind, und kann dem Verursacher Kosten für die Bearbeitung und den Versand in Rechnung stellen.

Dead on Arrival"-Politik

Zyxel behandelt alle Defekte, die unter unsere Garantiebestimmungen fallen, innerhalb von 30 Tagen nach dem Kauf des Produkts bei einem offiziellen Händler als "Dead on Arrival". Wenn sich der Kunde an die RMA-Abteilung von Zyxel wendet, bearbeitet Zyxel die Reklamation als DOA mit einem erweiterten Tauschservice des Produkts und einem kostenlosen Rücksendeschein an unser nächstgelegenes Servicecenter. Um zu beweisen, dass das Gerät bei der Ankunft defekt ist, muss der Kunde eine Bestätigung des Zyxel Support-Teams über den Defekt einholen und die Kaufrechnung vorlegen.

Hinweis: ***Gültig in Belgien, Dänemark, Deutschland, Finnland, Frankreich, Italien, Niederlande, Österreich, Polen, Schweden, Spanien, Tschechische Republik, Vereinigtes Königreich*

Eingeschränkte lebenslange Garantie

Für bestimmte Zyxel Business Produkte bietet Zyxel eine Erweiterung der Standardgarantie, die in diesen Bedingungen als begrenzte lebenslange Garantie definiert ist. Die begrenzte lebenslange Garantie ist definiert als die Lebensdauer des Produkts ab dem Zeitpunkt der Markteinführung und der ersten Lieferung an Kunden in der EU-Region bis zur Bekanntgabe des End of Life (EOL) des Produkts auf der lokalen Zyxel-Website. Die Business-Produkte werden dann für weitere 5 Jahre nach der EOL-Ankündigung durch das EU Zyxel Service Centre unterstützt.

Im Falle eines Problems mit einem Zyxel Business Produkt muss sich der Kunde an das zuständige Zyxel Service Center wenden, um Unterstützung zu erhalten. Falls das Produkt ersetzt werden muss und die Garantiebedingungen erfüllt sind, wird Zyxel eine RMA-Nummer vergeben. Das Zyxel Service Centre versendet dann die Hardware vorab an den Wiederverkäufer/Kunden. Ziel ist es, das defekte Gerät innerhalb von 10 Arbeitstagen durch ein geeignetes Ersatzgerät desselben Typs oder mit ähnlichen Eigenschaften zu ersetzen. Zyxel garantiert nicht, dass das Ersatzgerät ein neues Produkt ist. Der Reseller-Kunde ist dann für die Rücksendung des defekten Geräts an das Zyxel Service Center verantwortlich. Bei Produkten, die als "End of Life" deklariert sind, ändert sich der Service vom erweiterten Austausch zurück zur Einsendung zur Reparatur.

Erweiterte Garantiebedingungen nach Produktgruppe

3 Jahre Garantie für Produkte, die bestimmten Kampagnen zugewiesen sind (z. B. Bestseller)

5 Jahre für unmanaged Switches, Switches der ES/GS/1XXX-, ES/GS2XXX-, ES-3XXX-, XGS- und M-Serie, Business WLAN >3000 und NXC-Serie, Sicherheits- und Ethernet-Verbindungsprodukte

[Weitere Einzelheiten zu den Produkten, die von den jeweiligen Garantiebedingungen abgedeckt werden, finden Sie hier.](#)

Beantragung einer RMA-Nummer

[Wie können Sie eine RMA-Nummer beantragen?](#)

Verpackung und Lieferung

- Zurückgesendete Produkte müssen ordnungsgemäß verpackt werden, um Schäden bei der Lieferung zu vermeiden. Dies liegt in der alleinigen Verantwortung des Kunden. Zyxel übernimmt keine Verantwortung für die Beschädigung und Lieferung des Produkts.
- Defekte Produkte werden komplett ersetzt und müssen mit dem gesamten Zubehör und der Benutzerdokumentation, die beim ursprünglichen Kauf enthalten waren, zurückgeschickt werden.
- Bitte senden Sie nur die defekten RMA-Produkte zurück. Nicht defektes Zubehör von RMA-Produkten (wie z. B. Netzteile, Benutzerdokumentation oder Kabel) sollte nicht zurückgesandt werden. Wenn ein Ersatzgerät erforderlich ist, wird je nach Verfügbarkeit entweder ein überholtes oder ein neues Gerät geliefert.

- Der Kunde ist für die Versandkosten an Zyxel verantwortlich, während Zyxel die Kosten für den Versand des zurückgesendeten Geräts an den Kunden übernimmt.
- Das RMA-Gerät muss mit der RMA-Nummer auf der Außenseite der Verpackung und einer Kopie des RMA-Formulars im Inneren versendet werden. Wenn das Gerät ohne RMA-Nummer zurückgeschickt wird, wird es nicht angenommen.
- Die zurückgesandten Produkte müssen an das Zyxel Service Center geschickt werden, das in der RMA-Anforderungsbestätigung angegeben ist. Diese Bestätigung wird vom [RMA-System bei der RMA-Anforderung](#) bereitgestellt.

Reparatur und Ersatz

- Der Reparaturtechniker wird den Defekt wie vom Kunden beschrieben beheben. Das Produkt wird außerdem getestet, um sicherzustellen, dass es ordnungsgemäß funktioniert.
- Wenn der Fehler nicht repariert werden kann, wird ein Ersatzgerät geliefert. Ist ein identisches Modell nicht verfügbar, wird ein gleichwertiges Modell an dessen Stelle geschickt.
- Wenn das Produkt repariert zurückgeschickt wird, liegt ein Bericht des Technikers bei, der den ursprünglichen Fehler, die Ergebnisse und die Reparaturdetails enthält.

Rücksendepaket und Versand

- Das RMA-Personal verpackt das reparierte RMA-Produkt ordnungsgemäß und fügt einen Packzettel bei.
- Der Kunde erhält eine E-Mail-Benachrichtigung mit der RMA-Nummer des Produkts, dem Versanddatum und der Tracking-Nummer.

Weitere Fragen zum RMA-Service beantwortet Ihnen das Kundendienstteam in Ihrem Land. [Lesen Sie mehr.](#)

Pre-Swap-Service (Service-Typ "Professional")

- Der RMA-Service von Zyxel stellt für Business-Produkte ([siehe Details](#)) während der Lebensdauer des Produkts ein erweitertes Swap-Gerät zur Verfügung.
- Der RMA-Antragsteller kann das Gerät vor Ort austauschen und das defekte Gerät innerhalb von 10 Werktagen unter den gleichen Bedingungen wie oben beschrieben an das Service Center zurücksenden.
- Wenn das Gerät nicht innerhalb der zulässigen Frist zurückgeschickt wird, sendet Zyxel Erinnerungen aus, um eine sofortige Reaktion des RMA-Antragstellers zu fordern.
- Das Zyxel Service Center schickt eine Rechnung und stellt dem RMA-Antragsteller die Produkt- und Servicekosten in Rechnung, wenn das Gerät nicht innerhalb von 30 Tagen ab dem Datum der RMA-Erstellung zurückerhalten wird.