

QNAP Systems, Inc.

Produktgarantie und RMA-Servicebedingungen

Überarbeitet am 1. Juli 2023

Diese Produktgarantie und der RMA-Service (im Folgenden als „Service“ oder „Garantieservice“ bezeichnet) gelten für Produkte oder Komponenten mit eingeschränkter Garantie (im Folgenden als „Produkt“ bezeichnet) von QNAP Systems, Inc. und seinen verbundenen Unternehmen (im Folgenden als „QNAP“ bezeichnet). Wenn der Käufer oder Benutzer des Produkts (im Folgenden als „Benutzer“ bezeichnet) die Verpackung des Produkts öffnet oder das Produkt aktiviert, bedeutet dies, dass der Benutzer die Produktgarantie- und RMA-Servicebedingungen von QNAP (im Folgenden als „Bedingungen“ bezeichnet) akzeptiert und ihnen zustimmt.

§ 1 Gewährleistungsfrist

Garantiezeitraum: Das Produkt bietet einen Standardgarantieservice je nach Modell oder Typ. Der Garantiezeitraum für jedes neu erworbene Produkt beginnt mit dem auf dem Kaufzertifikat des Produkts angegebenen Kaufdatum und endet am Tag nach Ablauf des Garantiezeitraums. Informationen zum Garantiezeitraum des Produkts können Benutzer auf der [QNAP-Garantieservice-Website](#) (im Folgenden „Website“ genannt) erhalten. Bitte beachten Sie, dass der Garantiezeitraum für einige nicht mehr erhältliche Produkte möglicherweise nicht auf der oben genannten Website abgefragt werden kann. Wenn Benutzer Fragen zum Garantiezeitraum des Produkts oder zu diesem Service haben, wenden Sie sich bitte an: support@qnap.com.

§ 2 Garantie und Wartungsservice

2.1 Eingeschränkte Garantie: QNAP gewährt eine Garantie für alle Material- und Verarbeitungsfehler des Produkts während des normalen Gebrauchs und der Garantiezeit. Wenn das Produkt Material- oder Verarbeitungsfehler aufweist, die dazu führen, dass das Produkt während der Garantiezeit nicht ordnungsgemäß funktioniert, bietet QNAP Reparaturdienste an. [Melden Sie sich bitte beim QNAP-Konto an](#) und gehen Sie auf die Website, um zu prüfen, ob das Produkt des Benutzers für eine Reparatur in Frage kommt. Benutzer können die erweiterten Garantieleistungen für das Produkt (im Folgenden als „erweiterte Garantie“ bezeichnet) auf der Website separat nach ihren eigenen Anforderungen erwerben.

Bitte prüfen Sie zunächst, ob das Produkt des Benutzers für den Kauf der erweiterten Garantiebedingungen auf der Website in Frage kommt. Wenn die Bedingungen erfüllt sind, muss der Benutzer innerhalb von neun (9) Monaten nach dem Kauf des Produkts den Kaufbeleg des Produkts erstellen und die Produktinformationen registrieren, bevor er die erweiterte Garantie auf der Website erwirbt. Wenn seit dem Kaufdatum des Produkts mehr als neun (9) Monate vergangen sind, kann der erweiterte Garantieservice nicht erworben werden, aber der Benutzer kann das Produkt dennoch auf der Website registrieren.

2.1.1 Ausschluss von der Garantie

Der Service gilt nicht in den folgenden Situationen:

- A. Die Garantiezeit des Produkts ist abgelaufen.
- B. Der Garantieraufkleber des Produkts wurde entfernt, beschädigt oder kann nicht identifiziert werden, oder das Produkt hat keine Seriennummer oder die Seriennummer kann nicht identifiziert werden.
- C. Peripheriegeräte und externe Geräte wie Festplatten, Batterien (einschließlich eingebauter Batterien), Zubehör und Verbrauchsmaterialien (wie Flash-Speichergeräte). Die Garantiebedingungen für solche Geräte oder Zubehör entnehmen Sie bitte den Standards des Herstellers.
- D. Mängel am Produkt werden durch unvorhersehbare Ereignisse wie Naturkatastrophen oder menschliche Faktoren verursacht, wie Überschwemmungen, Blitzschlag, Erdbeben, Kriege, vorsätzliche Zerstörung, Diebstahl, Stromausfälle, instabile Stromversorgung oder Probleme, die durch die Fahrlässigkeit des Spediteurs usw. verursacht werden.
- E. Mängel am Produkt werden durch unsachgemäße Verwendung oder Nichtbefolgen der Anweisungen im Produkthandbuch oder durch Änderungen oder Reparaturen durch nicht autorisiertes Personal verursacht.
- F. Das Produkt wurde ohne Genehmigung geändert oder zerlegt oder von nicht autorisiertem Personal oder nicht autorisierten Einheiten repariert.
- G. Schäden oder Fehlfunktionen, die dadurch verursacht werden, dass der Benutzer keine von QNAP für das Produkt bereitgestellten Updates ausführt oder dass der Benutzer Updates von Drittanbietern ausführt, installiert oder verwendet.
- H. Schäden am Produkt, die durch andere Software, Hardwareprodukte oder Peripheriegeräte von Drittanbietern verursacht werden, die in Verbindung mit dem Produkt verwendet werden.
- I. Nicht von QNAP stammende Produkte oder Produkte, die in nicht von QNAP benannten Geschäften oder Kanälen erworben wurden, selbst wenn sie zusammen mit dem Produkt verpackt oder verkauft werden, wie z. B. Festplatten, Batterien

(einschließlich eingebauter), Zubehör und Austausch oder Wartung von Verbrauchsteilen (wie z. B. Folien, Festplatten, Flash-Speichergeräte usw.).

2.2 Reparaturservice außerhalb der Garantie: Für Situationen, die nicht durch die Garantie in Abschnitt 2.1.2 abgedeckt sind, unterliegt die Bereitstellung des Services den folgenden Bedingungen:

2.2.1 Zulässiger Garantieumfang:

Die folgenden Situationen berechtigen zu Reparaturleistungen außerhalb der Garantie:

- A. Die Garantiezeit des Produkts ist abgelaufen.
- B. Der Garantieraufkleber des Produkts wurde entfernt, beschädigt oder kann nicht identifiziert werden, oder das Produkt hat keine Seriennummer oder die Seriennummer kann nicht identifiziert werden.
- C. Peripheriegeräte und externe Geräte wie Festplatten, Batterien (einschließlich eingebauter Batterien), Zubehör und Verbrauchsmaterialien (wie Flash-Speichergeräte). Die Garantiebedingungen für derartige Geräte oder Zubehör entnehmen Sie bitte den Standards des Herstellers.
- D. Defekte am Produkt werden durch unvorhersehbare Ereignisse wie Naturkatastrophen oder menschliche Faktoren verursacht, wie Überschwemmungen, Blitzschlag, Erdbeben, Kriege, vorsätzliche Zerstörung, Diebstahl, Stromausfälle, instabile Stromversorgung oder Probleme, die durch die Fahrlässigkeit des Spediteurs usw. verursacht werden.
- E. Defekte am Produkt werden durch unsachgemäßen Gebrauch oder Nichtbefolgen der Anweisungen im Produkthandbuch oder durch Modifikationen oder Reparaturen durch nicht autorisiertes Personal verursacht.

2.2.2 Nicht zulässiger Garantieumfang:

In den folgenden Situationen sind Produktreparaturleistungen außerhalb der Garantie nicht zulässig:

- A. Das Produkt wurde ohne Genehmigung geändert oder auseinandergenommen oder von nicht autorisiertem Personal oder nicht autorisierten Einheiten repariert.
- B. Schäden oder Fehlfunktionen, die dadurch verursacht wurden, dass der Benutzer keine von QNAP für das Produkt bereitgestellten Updates ausführt oder dass der Benutzer Updates von Drittanbietern ausführt, installiert oder verwendet.
- C. Schäden am Produkt, die durch andere Software, Hardwareprodukte oder Peripheriegeräte von Drittanbietern verursacht wurden, die in Verbindung mit dem Produkt verwendet wurden.

Bitte beachten Sie, dass die Reparaturleistungen außerhalb der Garantie auf einer individuellen Prüfung und Bestätigung des tatsächlichen Aussehens und der Funktionen des Produkts durch QNAP basieren sollten. Aufgrund solcher Ergebnisse kann QNAP die Erbringung von Garantieleistungen für das Produkt verweigern, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Produktreparatur, technischen Support und Produktaustausch.

2.3 Garantieleistungen

2.3.1 Kosten: Für Produkte innerhalb und außerhalb der Garantiezeit wird QNAP die Reparaturkosten ermitteln und dem Benutzer nach Bestätigung des Produktstatus ein Kontingent zur Verfügung stellen. Das Kontingent kann Gebühren wie Inspektionsgebühren, Komponentenkosten und Versandkosten enthalten. Benutzer können auch die Reparaturkostenvoranschlagsfunktion auf der offiziellen QNAP-Website verwenden, aber das tatsächliche Angebot ist maßgebend. Nachdem der Benutzer dem Kontingent zugestimmt hat, wird QNAP die Inspektion und den Garantieservice durchführen und nach Abschluss des Garantieservices Gebühren vom Benutzer einziehen.

2.3.2 Reparaturauftrag: Für Produkte innerhalb und außerhalb der Garantiezeit, deren Reparatur QNAP zustimmt, kann der Benutzer die Statusinformationen jederzeit überprüfen, indem er auf den von QNAP bereitgestellten Reparaturauftrag zugreift. Wenn das Produkt über einen Händler gekauft wurde und der Garantiestatus bestätigt werden muss, muss der Benutzer den Händler zur Bestätigung kontaktieren.

2.3.3 Komponenten: QNAP kann den Service mit gebrauchten oder neuen Komponenten desselben Modells wie die Originalkomponenten des Produkts durchführen. In seltenen Fällen, in denen identische Komponenten nicht beschafft werden können, repariert oder ersetzt QNAP bei Produkten innerhalb der Garantiezeit das Produkt durch ähnliche Komponenten, leistungsstärkere Komponenten oder ähnliche neue Produkte und führt die Reparatur oder den Austausch nach Zustimmung des Benutzers durch. Bei Produkten außerhalb der Garantiezeit führt QNAP den Service durch, wenn ähnliche Komponenten, leistungsstärkere Komponenten oder ähnliche neue Produkte für den Service benötigt werden, nachdem der Benutzer dem Kontingent zugestimmt hat, und erhebt nach Abschluss Gebühren. Wenn solche Komponenten nicht beschafft werden können, kann QNAP den Service beenden, und die Anfrage zur Produktrückgabe oder Rückerstattung kann nicht akzeptiert werden.

2.3.4 Informationskorrektur: QNAP überprüft das zu reparierende Produkt. Wenn Informationen falsch oder unvollständig ausgefüllt sind, benachrichtigt QNAP den Benutzer, damit er die Informationen korrigieren kann. Wenn nach der

Informationskorrektur ein Preisunterschied besteht, führt QNAP den Service durch, nachdem der Benutzer der Zahlung zugestimmt hat.

2.3.5 Berechnung der Garantiezeit: Nach Erhalt des vom Benutzer zurückgesandten Produkts sendet QNAP das reparierte Produkt innerhalb einer angemessenen Zeit an den Benutzer. Für Produkte innerhalb der Garantiezeit läuft die ursprüngliche Garantiezeit nach Abschluss der Reparatur weiter. Für Produkte außerhalb der Garantiezeit gewährt QNAP eine 6-monatige (180 Tage) Garantie auf die reparierten Artikel.

2.3.6 Versand- und Zurückbehaltungsrechte:

A. Versandkosten: For products within the warranty period, the user must provide the proof of purchase and the product's serial number and may arrange for the product to be returned to QNAP through the original store, dealer, or by contacting QNAP customer service. The round-trip shipping costs will be shared by both parties, i.e. the user must pay to ship the product to QNAP for service and QNAP will pay to ship the product back to the user. For products outside the warranty period, the user is responsible for the full shipping costs. Shipping costs as well as other items in the offer (if any) will be invoiced to the user before the product is returned.

B. Proper Packaging: To avoid damage to the product during transportation, the user must properly package the product to be repaired. QNAP is not responsible for collision damage that occurs during transportation.

C. Abandonment: If the product is not delivered due to an incorrect address provided by the user or no one is available to sign for the product, QNAP or the logistics company will attempt to contact the user to rearrange delivery or correct the address. If the user cannot be reached or the product is not picked up after contacting, the product will be returned to QNAP. After the product is returned, QNAP will continue to attempt to contact the user to arrange delivery. If the user cannot be reached or the product is not delivered within sixty (60) days of the initial delivery, QNAP will consider the product abandoned and send a notice to the email address provided by the user agreeing to the service. If a product is deemed abandoned, QNAP may legally dispose of it.

D. Lien: QNAP reserves its statutory and other lawful liens for unpaid fees.

E. Signature: If the user is willing to take the risk of an unoccupied delivery address when placing an order, the user can authorize QNAP to arrange delivery of the product without a signature.

2.3.7 Cancellation:

A. Automatic Cancellation: After the user applies for warranty service, QNAP will send a notification asking the user to enter relevant information. The user must complete and respond to the form within seven (7) days, otherwise the application will be automatically canceled.

B. Cancellation and Refund: If the user has requested out-of-warranty service and paid the relevant fees and wishes to cancel the service, the user must contact QNAP within fourteen (14) days of payment to arrange cancellation and refund. In this case, the product will be returned by QNAP to the location specified by the user, and the user will bear the shipping costs and testing fees of the product.

C. After the claim is canceled, QNAP will return the product to the user and contact the user to confirm the return address and related information. If the user does not respond within sixty (60) days, QNAP may dispose of the product at its sole discretion.

Please note that once QNAP has notified the user that it will proceed with repair, the service order cannot be canceled and the application for service cannot be canceled.

Section 3: Limitations of Liability

3.1 Data Damage and Loss: Before applying for the service, the user should confirm that all data, information and programs stored in the product have been moved, backed up, deleted or encrypted. The user agrees that under no circumstances will QNAP be liable for any damage, loss or leak of the above data, information or programs. If users do not trust QNAP's technical capabilities or do not agree to QNAP accessing their products, please do not apply for or accept the warranty service. IN ANY EVENT, QNAP AND ITS PARTNERS, EMPLOYEES, SHAREHOLDERS AND CONTRACTORS SHALL NOT BE LIABLE FOR ANY DIRECT OR INDIRECT DAMAGES (INCLUDING BUT NOT LIMITED TO SOFTWARE AND SYSTEM DAMAGE, DATA LOSS AND OTHER ECONOMIC LOSSES) CAUSED BY THE SERVICE, EVEN IF SUCH DAMAGES WERE PREVIOUSLY KNOWN.

3.2 System Updates: QNAP may update system software during maintenance, which may make it impossible for users to revert to older system software versions. In addition, third-party applications installed on users' products may become incompatible or unusable due to system software updates. QNAP is not responsible for such cases.

3.3 Limitation of Liability for Damages: If QNAP is inevitably liable for damages, THE MAXIMUM LIMITATION OF LIABILITY of QNAP and its authorized distributors and retailers shall be the price paid by the user when purchasing the product.

3.4 Specific Disclaimer of Liability: In addition to the limitations set forth above, QNAP does not acknowledge any statutory or implied warranties, including implied warranties of merchantability or fitness for a particular purpose. In any event, QNAP shall not be liable for any direct, indirect, special or consequential damages, including but not limited to lost profits, lost data, loss of use, or equipment, facility or business interruption.

3.5 Applicable Provisions: The above specific disclaimer and limitation of liability

for damages shall apply to the greatest extent permitted by applicable law. Some countries/jurisdictions do not allow the exclusion or limitation of certain damages. If such laws apply to this product, the above exclusion and limitation provisions may not apply to users.

Section 4 Protection of personal data

In Übereinstimmung mit der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) der Europäischen Union und anderen geltenden Gesetzen und Vorschriften dürfen QNAP und seine verbundenen Unternehmen personenbezogene Daten, die eine natürliche Person (nachfolgend „betroffene Person“ genannt) identifizieren können, nur verarbeiten, um vertraglichen Verpflichtungen nachzukommen oder berechnete Interessen zu wahren. Sofern nicht anderweitig schriftlich mit dem Benutzer vereinbart, wird QNAP keine personenbezogenen Daten der betroffenen Person an andere Personen oder Parteien weitergeben und nur die folgenden personenbezogenen Daten erfassen: Anmeldeinformationen der betroffenen Person, Kontoname, Kontoaktivität, IP-Adresse und alle anderen Informationen, die die betroffene Person QNAP bereitstellen kann, wie etwa Präferenzeinstellungen. Weitere Informationen finden Sie auf der [QNAP-Website zur Datenschutzrichtlinie](#). Um Ihre Rechte bezüglich der Datenverarbeitung auszuüben, füllen Sie bitte das [data protection form](#) aus.

§ 5 Sonstiges

5.1 Eigentumsrechte: QNAP und Drittanbieter und Lizenzgeber besitzen alle Eigentumsrechte und geistigen Eigentumsrechte an dem Produkt, der dazugehörigen Software und der Dokumentation. QNAP behält sich alle Eigentumsrechte an Produkten und Anteilen an geistigen Eigentumsrechten vor. Es werden keine Eigentums- oder geistigen Eigentumsrechte an dem Produkt, der dazugehörigen Software oder der Dokumentation, die dem Benutzer im Rahmen des Dienstes zur Verfügung gestellt wird, auf den Benutzer übertragen.

5.2 Abtretung und Monetarisierung: Ohne vorherige schriftliche Zustimmung von QNAP darf der Benutzer keine durch den Dienst erhaltenen Rechte direkt übertragen, weder gesetzlich noch anderweitig. Der Dienst kann nicht gegen andere Geschenke eingelöst, gegen Bargeld eingetauscht oder als Produktrabatt verwendet werden.

5.3 Änderungsrecht: QNAP behält sich das Recht vor, die Bedingungen zu ändern. Im Falle von Änderungen beachten Sie bitte die auf der offiziellen QNAP-Website veröffentlichten Inhalte.

5.4 Sprache: Die Bedingungen sind in mehreren Sprachen verfasst. Im Falle von

Unstimmigkeiten zwischen der traditionellen chinesischen Version und anderen Sprachversionen ist die traditionelle chinesische Version maßgebend.

5.5 Exportbeschränkungen: Der Benutzer ist sich bewusst, dass das Produkt den Exportbestimmungen der Vereinigten Staaten unterliegen kann. Der Benutzer wird alle geltenden Gesetze und Bestimmungen einhalten, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die US-Exportbestimmungen. Bei Verstößen behält sich QNAP das Recht vor, Garantieleistungen zu verweigern.

5.6 Salvatorische Klausel und gesamte Vereinbarung: Wird eine Bestimmung dieser Bedingungen von einem zuständigen Gericht für ungültig, illegal oder nicht durchsetzbar befunden, bleiben die übrigen Bestimmungen in vollem Umfang in Kraft. Die Bedingungen stellen die gesamte Vereinbarung dar und ersetzen alle vorherigen Verträge zwischen QNAP und dem Benutzer bezüglich des Dienstes. Jede Änderung oder jeder Verzicht auf eine Bestimmung der Bedingungen ist ungültig, sofern sie nicht in einem von der gebundenen Partei unterzeichneten schriftlichen Dokument festgehalten wird.

5.7 Geltendes Recht und Gerichtsbarkeit: Wird ein Teil der Bedingungen von einem zuständigen Gericht oder Schiedsgericht für ungültig befunden, berührt dies nicht die Gültigkeit der anderen Teile. Die Parteien vereinbaren, dass alle Streitigkeiten, Kontroversen, Ansprüche oder Entschädigungen, die sich aus der Erbringung des Dienstes oder der Auslegung der Bedingungen ergeben, den Gesetzen der Republik China (Taiwan) unterliegen und das Bezirksgericht Taipeh die erstinstanzliche Gerichtsbarkeit hat. Die Parteien vereinbaren, an das Urteil gebunden zu sein. Wenn es Unterschiede zwischen den relevanten Gesetzen oder Vorschriften am Wohnort oder im Land des Benutzers und den Bestimmungen der Bedingungen gibt, gelten die Bedingungen im größtmöglichen Umfang, der durch diese Gesetze oder Vorschriften gestattet wird.