Überblick über die Genetec™-Hardwaregarantie

Unified Content Services

Version 10.9 – 06.06.2025

Genetec™

Inhalt

1. Dokumentübersicht 1
2. Überblick über die Genetec-Hardwaregarantie 1
2.1. Deckungsbereich der Hardwaregarantie 1
2.1.1. Deckungsbereich 1
2.1.2. Umfasste Produkte 1
2.1.3. Erweiterte Hardwaregarantie 1
2.1.4. Erweiterter Ersatz 2
2.1.5. Garantieabdeckung für Drittanbieter-Hardware 2
2.2. Zusammenfassung der Hardwaregarantie 2
2.2.1. AutoVu™ 2
2.2.2. Streamvault™ 3
2.2.3. Synergis™ 4
2.2.4. Security Center SaaS 5
3. Genetec-Hardwaregarantiebedingungen 6
3.1. Hardwaregarantiebedingungen 6
3.1.1. Garantie bei Reparatur und Ersatzteilen 6
3.1.2. Exklusiver Gewährleistungsbehelf 6
3.1.3. Garantieausschlüsse 6
3.1.4. Garantiempfänger 7
3.1.5. Autorisierte Händler 7
3.1.6. Änderungen 7
3.1.7. Richtlinie für Rückgabe und Reparatur 7
4. Bedingungen der Genetec-Warenrücksendegenehmigung 8
4.1. Überblick 8
4.1.1. Warenrücksendegenehmigung 8
4.1.2. Rückgabe gegen Kredit 8
4.1.3. Verpackung 8

©2025 Genetec Inc. Alle Rechte vorbehalten.

4.1.4. Fracht 8
4.1.5. Bei Transport beschädigt 9
4.1.6. Zuständigkeiten und Erwartungen 9
4.2. Hinweise zur Rückgabe 9
4.2.1. Warenrücksendegenehmigungen für Rückgabe und Reparatur 10
4.2.2. Warenrücksendegenehmigungen für Rückgaben gegen Gutschrift 10
5. Zeitplan A 12

©2025 Genetec Inc. Alle Rechte vorbehalten.

1. Dokumentübersicht

Dieses Dokument beschreibt die von Genetec Inc. (Genetec) angebotenen Hardwaregarantien für Produkte, die von Genetec™ oder Tochtergesellschaften hergestellt und verkauft werden.

Alle Hardwareprodukte und Zubehör, die/das von Genetec oder im Namen von Genetec hergestellt wurden/wurde, sind von einer Genetec-Hardwaregarantie abgedeckt, wie in diesem Dokument beschrieben.

Von Drittanbietern hergestellte und von Genetec weiterverkaufte Hardwareprodukte und Zubehör (Drittanbieterhardware) unterliegen der Garantieabdeckung, die vom entsprechenden Hersteller der Originalgeräte (Original Equipment Manufacturer, OEM) festgelegt wurde.

2. Überblick über die Genetec-Hardwaregarantie

2.1. Deckungsbereich der Hardwaregarantie

2.1.1. Deckungsbereich

Genetec garantiert, dass jegliche Hardware, die direkt von Genetec oder einem autorisierten Händler erworben wurde, frei von jeglichen Design-, Material- und Verarbeitungsfehlern ist, wenn sie entsprechend der Genetec-Dokumentation und Benutzerleitfadens während der Dauer der Garantieabdeckung, wie in Abschnitt 2.2 beschrieben, verwendet wird.

Bestimmte Genetec-Hardware kann für Genetec von einem Drittanbieter-OEM hergestellt werden. In diesen Fällen kann die Standard- oder erweiterte Garantie für solche Genetec-Hardware vom entsprechenden Drittanbieter-OEM bereitgestellt werden. Genetec wird mit dem Drittanbieter-OEM zusammenarbeiten, um zeitnahe und angemessene Garantieabdeckung von jedem Drittanbieter-OEM entsprechend der Garantieabdeckung zu gewährleisten.

Die Genetec-Hardwaregarantie umfasst nicht die Arbeitskosten von Genetec-Personal, das vor Ort ein Systemproblem beurteilt, feststellt, ob es sich um einen Garantiefall handelt, oder ein defektes Produkt ersetzt.

2.1.2. Umfasste Produkte

Alle Hardwareprodukte, die von Genetec hergestellt oder verkauft werden, einschließlich -Zubehör, sind entweder von der Standardgarantie oder der Herstellergarantie abgedeckt. Weitere Informationen über die Standard-Garantiedauer für jedes Produkt finden Sie im Abschnitt 2.2.

2.1.3. Erweiterte Hardwaregarantie

Sofern nicht anders angegeben wird jede Genetec-Hardware mit einer Standardgarantie geliefert. Genetec kann jedoch eine erweiterte Garantie zum Verkauf anbieten. Nur für einige Produkte sind erweiterte Garantien verfügbar. Weitere Informationen über erweiterte Garantiezeiträume und Produkte finden Sie im Abschnitt 2.2.

© 2025 Genetec Inc. Alle Rechte vorbehalten.

2.1.4. Erweiterter Ersatz

In manchen Fällen umfasst die Genetec-Hardwaregarantie erweiterten Ersatz oder Reperaturservicesvor Ort. Ein erweiterter Ersatz bedeutet, dass ein Ersatzgerät, das generalüberholt werden kann, versendet wird, ohne auf die Rücksendung des Originalartikels an Genetec oder seine Lieferanten zu warten. Wenn die Garantie für erweiterten Ersatz oder Reparatur vor Ort abgelaufen ist, kann der Kunde dennoch in der Garantie enthaltene Rückgabe und Reparatur beantragen.

2.1.5. Garantieabdeckung für Drittanbieter-Hardware

Jede Drittanbieter-Hardware, die von Genetec verkauft wird, entweder direkt oder über einen autorisierten Händler, wird durch eine Garantie des Drittanbieter-OEM abgedeckt. Genetec unterliegt der Garantieabdeckung von Drittanbieter-Hardware, die folgendes umfasst: (1) Die Weitergabe der OEM-Garantie an den Kunden für solche Drittanbieter-Hardware. (2) Das Verwenden von wirtschaftlich angemessenen Anstrengungen, um den Kunden beim Anspruch der Garantieservices der betroffenen Drittanbieter-Hardware beim OEM zu unterstützen, gemäß der OEM-Garantiebedingungen während des Garantiezeitraums der entsprechenden Drittanbieter-Hardware.

2.2. Zusammenfassung der Hardwaregarantie

2.2.1. AutoVu™

Produktfamilie	Garantielänge		Erweiterter Ersatz oder Reparatur-vor Ort [1]	In der Garantie enthaltene Rückgabe und Reparatur [2]
	Standard	Erweitert [3]		
Genetec-Hardwaregarantie				
AutoVu™ Sharp (Kameras und Verarbeitungseinheiten)	1 Jahr	4 Jahre (6 Jahre für SharpV-Kameras)	90 Tage nach Produkterwerb	Enthalten
Drittanbieter-OEM-Garantie				
Panasonic Toughbooks Kits	5 Jahre	Nicht zutreffend	90 Tage nach Produkterwerb Zubehör: 5 Jahre	Enthalten
Reifenkameras Navigationskit RAM-Befestigungsbasis USB GPS	1 Jahr	6 Jahre	1 Jahr	Enthalten

[1] Ein erweiterter Ersatz besteht darin, dass ein Ersatzgerät gesendet wird, ohne dass der Kunde darauf warten muss, dass die Rücksendung von Genetec oder einem Lieferanten erhalten wird.

[2] Rückgabe und Reparatur bedeutet, dass die Hardware an Genetec oder einen Händler zur Reparatur gesendet wird.

[3] Zusätzliche Garantielänge.

© 2025 Genetec Inc. Alle Rechte vorbehalten.

2.2.2. Streamvault™

Produktfamilie	Garantielänge		Erweiterter Ersatz	Rückgabe in der Garantiezeit
	Standard	Erweitert		
SV-100E **SV-300E** **SV-350E**	3 Jahre	2 Jahre	Dell-ProSupport-Reparaturgarantie am nächsten Werktag vor Ort	Enthalten
SVW-300 **SVW-500** **SV-1000**	3 Jahre	Nicht zutreffend	HP-Garantie für Reparatur-vor Ort	Enthalten
SVR-301A **SVR-301AR** **SVR-501A**	3 Jahre	Nicht zutreffend	Erweiterter Ersatz von Teilen/Systemen	Nur Rückgabe
SV-1000E	3 Jahre	2 Jahre	Dell-ProSupport-Reparaturgarantie am nächsten Werktag vor Ort.	Enthalten
SV-2000E **SV-4000E** **SV-7000E**	5 Jahre	2 Jahre	Dell-ProSupport-Reparaturgarantie am nächsten Werktag [4]vor-Ort mit Behalten der eigenen Festplatte	Enthalten
SVW-300E **SVW-500E**	5 Jahre	Nicht zutreffend	Dell-ProSupport-Reparaturgarantie am nächsten Werktag vor Ort mit Behalten der eigenen Festplatte	Enthalten
SV-2000 **SV-4000** **SV-7000**	5 Jahre	2 Jahre	HP-Garantie für Reparatur-vor Ort	Enthalten
SVS-7000E Speicher (NAS/SAN)	5 Jahre	Eine Erweiterung ist auf Anfrage und auf Einzelfallbasis möglich	Dell-ProSupport-Reparaturgarantie am nächsten Werktag vor Ort mit Behalten der eigenen Festplatte	Enthalten

Die Genetec-Lieferanten für diese Hardwareprodukte sind Dell, HP und Axiomtek. Die Garantie für solche Hardwareprodukte wird durch Genetec verfügbar gemacht unter den Bedingungen, die von den entsprechenden Genetec-Lieferanten festgelegt wurden – verfügbar für die Dell-ProSupport-Garantie und für die HP-Garantie.

[4] Die Reparatur vor Ort am nächsten Werktag beginnt, wenn die Fehlerbehebung abgeschlossen wurde, das Hardwareproblem identifiziert wurde, der Fall bei Dell gemeldet wurde und Dell festgestellt hat, dass es sich um einen Hardwarefehler handelt. Der nächste Werktag ist nicht dann, wenn der Support-Fall bei Genetec eröffnet wird.

© 2025 Genetec Inc. Alle Rechte vorbehalten.

2.2.3. Synergis™

Produktfamilie	Garantielänge		Erweiterter Ersatz	In der Garantie enthaltene Rückgabe und Reparatur
	Standard	Erweitert		
Synergis™ Cloud Link	2 Jahre	Nicht zutreffend	2 Jahre	Nicht zutreffend
Cloud Link Roadrunner™	2 Jahre	Nicht zutreffend	2 Jahre	Nicht zutreffend
Steuerungen und Steuerzentralen[5]	2 Jahre	Nicht zutreffend	2 Jahre	Nicht zutreffend
Axis-Controller	5 Jahre	Nicht zutreffend	5 Jahre	Nicht zutreffend
phg sicheres E/A-Modul	2 Jahre	Nicht zutreffend	2 Jahre	Nicht zutreffend
STid sicheres E/A-Modul	3 Jahre	Nicht zutreffend	3 Jahre	Nicht zutreffend
Schlösser (außer Medeco)[6]	Je nach Hersteller	Nicht zutreffend	Nicht zutreffend	Enthalten
Medeco-Schlösser	2 Jahre	Nicht zutreffend	2 Jahre	Nicht zutreffend
Elmdene-Netzteile für Zutrittskontrolle	3 Jahre	Nicht zutreffend	3 Jahre	Nicht zutreffend
LifeSafety Power – Netzteile für Zutrittskontrolle	Je nach Hersteller	Nicht zutreffend	Je nach Hersteller	Enthalten
Zusammengestellte Kits (Zutrittskontrolle)[7]	Garantie für einzelne Komponente	Nicht zutreffend	Garantie für einzelne Komponenten	Garantie für einzelne Komponenten
Standard-Lesegeräte[8]	Je nach Hersteller	Nicht zutreffend	Nicht zutreffend	Enthalten

[5] Anbieter sind unter anderem: Genetec (Synergis™ IX), HID (Mercury-LP-Steuerungen und MR-Meldezentralen) und DDS.

[6] Anbieter sind unter anderem: Allegion, Aperio, ASSA ABLOY, dormakaba, BEST, Wi-Q und SimonsVoss.

[7] Die Garantie gilt für die individuellen Komponenten. Es gibt keine separate Garantie für das ganze Kit.

[8] Händler umfassen, sind aber nicht beschränkt auf: Invixium (außer in Afrika), Farpointe Data, Suprema, Idemia (Morpho), STid, Wavelynx, Salto, ASSA ABLOY, Aperio, Novadis und Verint.

© 2025 Genetec Inc. Alle Rechte vorbehalten.

Produktfamilie	Garantielänge		Erweiterter Ersatz	In der Garantie enthaltene Rückgabe und Reparatur
	Standard	Erweitert		
Biometrische Lesegeräte[9]	1 Jahr	Nicht zutreffend	Nicht zutreffend	1 Jahr
HID-Lesegeräte und Standardberechtigungsnachweise	Lebenslang	Nicht zutreffend	Nicht zutreffend	Nicht zutreffend
Nexus-Lesegeräte	2 Jahre	Nicht zutreffend	Nicht zutreffend	Enthalten
Rf IDEAS-Lesegeräte	2 Jahre	Nicht zutreffend	Nicht zutreffend	Enthalten
Wavelynx-Lesegeräte (außer Tastatur)	1 Jahr	Nicht zutreffend	Nicht zutreffend	Nicht zutreffend
Wavelynx-Tastatur	3 Jahre	Nicht zutreffend	Nicht zutreffend	Nicht zutreffend
HID-Fargo-Drucker	3 Jahre	Nicht zutreffend	Nicht zutreffend	Enthalten
HID-Verbrauchsmaterialien	1 Jahr	Nicht zutreffend	Nicht zutreffend	Nicht zutreffend

2.2.4. Security Center SaaS

Produktfamilie	Garantielänge		Erweiterter Ersatz	Rückgabe in der Garantiezeit
	Standard	Erweitert		
Genetec CloudLink™ 110	2 Jahre	3 Jahre	2 Jahre mit Standardgarantie, 3 weitere Jahre mit erweiterter Garantie	Nicht zutreffend
Genetec Cloudlink™ 210	2 Jahre	3 Jahre	2 Jahre mit Standardgarantie, 3 weitere Jahre mit erweiterter Garantie[10]	Nicht zutreffend

[9] Händler umfassen Suprema, Idemia, StoneLock und Invixium.

[10] Für Genetec Cloudlink™ 210 (GCL-210-M3JA)-Appliances mit zwei Laufwerken, die von der Garantie abgedeckt werden, können Kunden von Genetec Inc. eine kostenlose Ersatzfestplatte anfordern, anstatt die gesamte Appliance an Genetec Inc. zurückzusenden.

© 2025 Genetec Inc. Alle Rechte vorbehalten.

Genetec CloudLink™ 310	3 Jahre	2 Jahre	1 Jahr erweiterter Ersatz nur mit erweiterter Garantie	Nicht zutreffend
Synergis™ Cloud Link	2 Jahre	Nicht zutreffend	2 Jahre	Nicht zutreffend
Axis-Controller	5 Jahre	Nicht zutreffend	5 Jahre	Nicht zutreffend

3. Genetec-Hardwaregarantiebedingungen

3.1. Hardwaregarantiebedingungen

Die Standardgarantie und die erweiterte Hardwaregarantie von Genetec werden von den folgenden Bedingungen hinsichtlich Reparaturen, Ersatzteilen und -geräten, Rechtsmitteln oder Garantieausschlüssen bestimmt.

3.1.1. Garantie bei Reparatur und Ersatzteilen

Alle Genetec-Produkte, die von Genetec repariert oder mit Ersatzteilen versehen wurden, stehen im Fall von Bearbeitungs- und Materialfehlern unter Garantie – entweder für eine Dauer von 90 Tagen oder die verbleibende Dauer der originalen Garantie, je nachdem, welche länger ist. Es können zusätzliche Kosten verrechnet werden, wenn Schäden am Produkt durch unsachgemäße Benutzung entstanden sind.

Jeder ersetzte Hardware (oder Teile davon) wird das Eigentum von Genetec, sobald der Kunde den entsprechenden Ersatz erhält. Der Kunde muss ersetzte Geräte (oder Teile davon) bei Forderung von Genetec umgehend zurückgeben. Das Ersatzteil wird zum Zeitpunkt des Versands in Rechnung gestellt. Es wird jedoch eine volle Gutschrift ausgestellt, wenn das fehlerhafte Teil innerhalb von 30 Tagen nach Erhalt des Ersatzteils zurückgegeben wird. Wenn das fehlerhafte Teil nicht innerhalb dieser 30-Tage-Frist zurückgegeben wird, bleibt die Gebühr bestehen. Diese Richtlinie gilt nicht für den Service mit „Behalten der eigenen Festplatte“.

3.1.2. Exklusiver Gewährleistungsbehelf

Während der gültigen Garantiedauer und im Fall, dass Genetec feststellt, dass es sich beim Produkt um Material- oder Montagefehler handelt, wird Genetec nach eigenem Ermessen eine der folgenden Optionen durchführen:

- Dem Kunden den bezahlten Preis für das defekte Produkt gutschreiben.
- Reparatur des defekten Produkts
- Das defekte Produkt mit einem neuen oder generalüberholten Produkt ersetzen.
- Das defekte Produkt mit einem anderen Produkt ersetzen, welches identische oder bessere Spezifikationen aufweist.

3.1.3. Garantieausschlüsse

Die folgenden Punkte sind von der Genetec-Standard-Hardwaregarantie ausgenommen:

- Geräte, die nicht von Genetec gekauft wurden
- Produkte, die mit nicht unterstützten zusätzlichen Geräten oder Software verwendet wurden.

© 2025 Genetec Inc. Alle Rechte vorbehalten.

- Fehler oder Schäden durch missbräuchliche Verwendung (einschließlich, aber nicht begrenzt auf, Verwendung, die der beiliegenden Dokumentation und den Anweisungen entspricht), unsachgemäße Änderung, Unfälle oder Nachlässigkeit.
- Mängel oder Schäden, die durch das Bohren von Löchern, Anbringen von Aufklebern und Klebern oder Bemalen des Produkts verursacht wurden.
- Mängel oder Schäden, die durch Wasser, Blitze, Explosionen und andere elektrische Entladungen verursacht wurden.
- Produkte, die zerlegt oder repariert wurden, um die Leistung nachteilig zu beeinflussen oder um entsprechende Begutachtung und Testen, die der Überprüfung des Garantieanspruchs dienen, zu verhindern.
- Modifikation, unsachgemäßer Gebrauch und Manipulation des Produkts.
- Höhere Gewalt (Flut, Erdbeben, Blitzeinschlag, Feuer, Gasaustritt etc.).
- Normale Abnutzungserscheinungen
- Wenn fest montierte AutoVu™-Mobile-Systeme von einem Fahrzeug zu einem anderen verlagert werden, wird die Garantie der Kabel ungültig (dies gilt nicht für portable Systeme mit Magnethalterungen)

3.1.4. Garantiempfänger

Sofern nicht anders angegeben ist der Empfänger der Garantie, die in diesem Dokument beschrieben wird, der „Kunde“. Der Kunde hat das entsprechende Hardwareprodukt direkt bei Genetec gekauft oder über einen autorisierten Drittanbieter-Verkaufspartner, der als „Autorisierter Händler“ bezeichnet wird.

3.1.5. Autorisierte Händler

Wenn die Hardware von Genetec durch einen Autorisierten Händler gekauft wird, ist der autorisierte Händler dafür verantwortlich, die in diesem Dokument beschriebene Garantieabdeckung an den Kunden weiterzugeben. Sofern nicht anders schriftlich mit Genetec vereinbart, ist Genetec nicht für Garantieansprüche oder Zugeständnisse verantwortlich, die vom autorisierten Händler getätigt wurden und nicht den Garantiebedingungen entsprechen, die in diesem Dokument beschrieben sind.

3.1.6. Änderungen

Dieses Dokument wurde zuletzt an dem Datum aktualisiert, das auf der ersten Seite angegeben ist. Genetec behält sich das Recht vor, dieses Dokument jederzeit zu aktualisieren und zu ersetzen. Wenden Sie sich an Ihren autorisierten Händler, um sich vor dem Kauf über die Laufzeit der Garantie für ein Hardwareprodukt zu informieren.

3.1.7. Richtlinie für Rückgabe und Reparatur

Alle Rückgaben erfordern eine schriftliche Genehmigung von Genetec vorab sowie eine Warenrücksendungsgenehmigungsnummer. Alle Hardwarerückgaben im Zusammenhang mit der Garantie, die über keine entsprechende Warenrücksendungsgenehmigungsnummer verfügen, werden von Genetec abgelehnt und an den Absender auf dessen Kosten retourniert. Alle in der Garantie enthaltenen Rückgaben und Reparaturen unterliegen der Genetec-Richtlinie für Warenrücksendungsgenehmigungen.

© 2025 Genetec Inc. Alle Rechte vorbehalten.

4. Bedingungen der Genetec-Warenrücksendegenehmigung

4.1. Überblick

4.1.1. Warenrücksendegenehmigung

Vor der Rückgabe eines Artikels muss der Kunde ein Formular für eine Warenrücksendungsgenehmigung von Genetec erhalten. Die Warenrücksendegenehmigungsnummer muss sichtbar an der Außenseite jedes retournierten Pakets angebracht und auf dem Formular zu Warenrücksendungsgenehmigung im Paket enthalten sein. Der Kunde muss die Rückgabe des exakten Materials in richtiger Anzahl und mit den entsprechenden Seriennummern (wenn zutreffend), die von Genetec bewilligt wurden, und gemäß des registrierten Formulars zur Warenrücksendegenehmigung sicherstellen. Jegliches nicht genehmigte, falsch gekennzeichnete oder überflüssige Inventar, das an Genetec gesendet wird, wird abgelehnt und an den Absender retourniert.

4.1.2. Rückgabe gegen Kredit

Um eine Rückgabe gegen Gutschrift beantragen zu können, darf der Artikel nicht verwendet worden sein und muss sich im gleichen Zustand befinden, in dem es erhalten wurde. Er muss außerdem originalverpackt sein. Der Artikel muss innerhalb von 30 Tagen zurückgegeben werden, nachdem der Artikel an den Kunden gesendet wurde, oder innerhalb der vom Genetec-Verkäufer zugelassenen Frist – je nachdem, was kürzer ist.

Bei allen Rückgaben gegen Gutschrift stellt Genetec eine Gutschrift aus, wenn die Produkte erhalten und überprüft wurden und sich in gutem Zustand befinden. Die Gutschrift wird für den Originalpreis abzüglich der Rücknahmegebühr laut Zeitplan A ausgestellt. Genetec behält sich das Recht vor, eine Rückgabe gegen Gutschrift abzulehnen. Außerdem behält sich Genetec das Recht vor, die Rücknahmegebühr nach eigenem Ermessen unter außergewöhnlichen Umständen zu ändern.

Kundenspezifische Artikel, die als nicht stornierbar und nicht retournierbar verkauft wurden, können nicht gegen eine Gutschrift zurückgegeben werden.

4.1.3. Verpackung

Der Kunde ist für die entsprechende Verpackung von retournierten Waren verantwortlich. Jegliche Schäden, die durch mangelhafte Verpackung entstehen, werden nicht von der Genetec™-Hardwaregarantie abgedeckt. Der Kunde ist für alle Schäden verantwortlich, die während des Transports entstehen. Wenn der Kunde dem nicht nachkommt, erklärt Genetec die Warenrücksendungsgenehmigung für ungültig und die Reparaturkosten oder die vollständigen Ersatzkosten können in Rechnung gestellt werden.

4.1.4. Fracht

Der Kunde übernimmt jegliche Versandkosten und anfallenden Zollabfertigungsgebühren, die mit der Rücksendung eines Produkts an Genetec oder den von ihm benannten Verkäufer verbunden sind. Im Falle eines von Genetec verursachten Versandfehlers übernimmt das Unternehmen alle damit verbundenen Frachtkosten. Darüber hinaus übernimmt Genetec die Versandkosten und anfallenden Zollabfertigungsgebühren, wenn das Ersatz- oder reparierte Produkt an den Kunden zurückgeschickt wird.

© 2025 Genetec Inc. Alle Rechte vorbehalten.

4.1.5. Bei Transport beschädigt

Die Produkte werden nach Erhalt begutachtet. Jegliche Schäden, die beim Transport entstanden sind, müssen Genetec innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt des Produkts gemeldet werden. Wenn Schäden nicht innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt des Produkts gemeldet werden, behält sich Genetec das Recht vor, Rückgaben gegen Gutschrift und Ersatz der beschädigten Produkte zu verweigern.

Bei Produkten, die beim Transport beschädigt wurden, senden Sie umgehend eine E-Mail an rma@genetec.com . Eine Beschreibung des Schadens ist erforderlich – wenn möglich, mit Fotos.

4.1.6. Zuständigkeiten und Erwartungen

- Eine Warenrücksendegenehmigung ist 30 Tage lang gültig. Die Artikel müssen innerhalb dieses Zeitraums zurückgegeben werden und müssen über die entsprechende RMA-Nummer identifiziert werden.
- Bei Retouren, bei denen der Kunde sich dazu entschließt, den technischen Support von Genetec zu umgehen, wird eine Servicegebühr gemäß Zeitplan A erhoben, wenn kein Defekt am retournierten Gerät gefunden wird.
- Die Geräte, die dem Kunden im Rahmen der „Erweiterter Ersatz"-Garantie gesendet werden, werden dem Kunden sofort in Rechnung gestellt und werden gutgeschrieben, wenn das beschädigte Gerät innerhalb von 30 Tagen nach Erstellung der Warenrücksendungsgenehmigung zurückgegeben wird.
- Der Kunde ist dafür verantwortlich, Geräte in ordnungsgemäßem Zustand und gemäß der Anweisungen in diesem Dokument zu retournieren. Wenn der Kunde dem nicht nachkommt, können zusätzliche Gebühren in Rechnung gestellt werden oder Genetec kann den Antrag auf eine Warenrücksendegenehmigung für ungültig erklären.
- Wenn ein Gerät, das unter erweiterten Ersatz fällt, falsch gehandhabt oder unsachgemäß gebraucht wurde, kann dem Kunden der volle Preis des erweiterten Ersatzgerätes der „Erweiterter Ersatz“-Garantie in Rechnung gestellt werden.
- Rückgaben und Reparaturen außerhalb der Garantie werden laut Zeitplan A in Rechnung gestellt. Der Kunde eine Bestellung für die Reparaturkosten einreichen, bevor die Warenrücksendegenehmigung verarbeitet werden kann.

4.2. Hinweise zur Rückgabe

1. Tragen Sie die folgenden Details zusammen, bevor Sie Genetec bezüglich einer Warenrücksendegenehmigung kontaktieren:

   - Name des Unternehmens (Integrators), das/der die Bestellung aufgegeben hat
   - Die Bestellnummer des Kunden von jenem Gerät, das eine Warenrücksendegenehmigung erfordert
   - Gültige Kontaktinformation (Name, E-Mail, Adresse, Telefonnummer) für zukünftige Korrespondenz
   - Die Teilenummer des Geräts, für das eine Reparatur, Ersatz oder Gutschrift gefordert wird
   - Die Seriennummer des Geräts, das eine Warenrücksendegenehmigung erfordert, falls zutreffend
   - Die System-ID, falls vorhanden
   - Grund für die Rückgabe
   - So viele Details wie möglich zum Hardwareproblem, falls zutreffend.

2. Wenden Sie sich an das Genetec Technical Assistance Portal (GTAP), um eine Warenrücksendegenehmigung zu beantragen. Weitere Informationen finden Sie in Abschnitt 4.2.1.

© 2025 Genetec Inc. Alle Rechte vorbehalten.

4.2.1. Warenrücksendegenehmigungen für Rückgabe und Reparatur

1. Kontaktieren Sie den technischen Support von Genetec, um uns über das Problem zu informieren und eine Warenrücksendegenehmigung zu beantragen.

   Für Kunden mit Genetec™ Advantage ist Live-Support über das Telefon und Online-Chat zu Geschäftszeiten im Genetec Technical Assistance Portal (GTAP) verfügbar. Für Kunden ohne Advantage-Abdeckung muss ein Fall über das Genetec GTAP Portal eröffnet werden. Fügen Sie beim Erstellen des Falls „Antrag auf Warenrücksendegenehmigung“ in den Titel ein, damit unser Team diese Anfragen einfach erkennen kann.

   Um die GTAC-Telefonnummer und die Geschäftszeiten in Ihrer Region zu finden, kontaktieren Sie das Genetec Technical Assistance Center.

2. Das RMA-Team von Genetec stellt dem Kunden ein Warenrücksendegenehmigungsformular bereit.

   Dieses Formular ist erforderlich, um das Gerät zu retournieren. Der Kunde erhält das Formular innerhalb von 24 Stunden per E-Mail, nachdem der Genetec Technical Support kontaktiert wurde und die Anfrage vom RMA-Team verarbeitet wurde. Dieses Warenrücksendegenehmigungsformular stellt dem Kunden die Rücksendeadresse von Genetec oder dem Verkäufer sowie die Warenrücksendegenehmigungsnummer von Genetec oder dem Verkäufer bereit.

4.2.2. Warenrücksendegenehmigungen für Rückgaben gegen Gutschrift

1. Kontaktieren Sie das Genetec RMA-Team, um uns über den Rückgabegrund zu informieren.

   Die Anfrage kann per E-Mail an rma@genetec.com.

2. Das RMA-Team von Genetec stellt dem Kunden ein Warenrücksendegenehmigungsformular bereit.

   Dieses Formular ist erforderlich, um das Gerät zu retournieren. Der Kunde erhält das Formular innerhalb von 24 Stunden per E-Mail, nachdem das Genetec RMA-Team kontaktiert wurde. Dieses Warenrücksendegenehmigungsformular stellt dem Kunden die Rücksendeadresse sowie die Warenrücksendegenehmigungsnummer von Genetec oder dem Verkäufer bereit.

3. Der Kunde retourniert das Gerät an Genetec oder den Verkäufer.

   a. Der Kunde übernimmt jegliche Versandkosten, die anfallen, um das Produkt an Genetec oder den entsprechenden Verkäufer zu retournieren.

   b. Der Kunde muss das Warenrücksendegenehmigungsformular ausdrucken und der Sendung beifügen, zusammen mit dem Gerät, sodass Genetec oder die Verkäufer das Paket identifizieren können.

   c. Die Warenrücksendegenehmigungsnummer muss sichtbar an der Außenseite des Pakets angebracht sein. Genetec stellt dem Kunden diese Nummer auf dem Warenrücksendegenehmigungsformular bereit.

   d. Der Kunde darf nur jene Produkte versenden, für welche die Warenrücksendegenehmigung beantragt wurde. Versenden Sie die Produkte an die komplette Adresse, die auf dem Warenrücksendegenehmigungsformular angegeben wurde.

   e. Genetec oder der Verkäufer muss das retournierte Gerät innerhalb von 30 Tagen nach Ausstellung der Warenrücksendegenehmigung erhalten. Nach dieser 30-tägigen Frist wird jede Warenrücksendegenehmigung für „Rückgabe gegen Gutschrift" oder „Rückgabe und Reparatur" annulliert.

© 2025 Genetec Inc. Alle Rechte vorbehalten.

f. Beim „erweiterten Ersatz" versendet Genetec das Ersatzgerät, sobald die Warenrücksendegenehmigung erstellt wurde oder sobald das Teil verfügbar ist.

   Beachten Sie: Die Geräte, die dem Kunden im Rahmen der „Erweiterter Ersatz"-Garantie gesendet werden, werden dem Kunden sofort in Rechnung gestellt und werden gutgeschrieben, wenn das beschädigte Gerät innerhalb von 30 Tagen nach Erstellung der Warenrücksendegenehmigung zurückgegeben wird.

g. Der Kunde muss die Sendungsverfolgungsnummer per E-Mail an das Genetec RMA-Team übermitteln.

4. Genetec erhält und begutachtet die retournierten Gegenstände.

   a. Die Teile- und Seriennummern (falls zutreffend) der retournierten Geräte müssen jenen entsprechen, die der Kunde Genetec bei der Erstellung der Warenrücksendegenehmigung mitgeteilt hat. Falls es Unstimmigkeiten gibt, wird sich das Genetec RMA-Team mit dem Kunden in Verbindung setzen. Die Warenrücksendegenehmigung wird nicht bearbeitet, bevor der Kunde kontaktiert wurde, da die Garantie je nach Serien- und Teilenummer variieren kann.

   b. **Rückgabe gegen Gutschrift**: Wenn unbeschädigt, wird das Gerät als Rückgabe gegen Gutschrift bearbeitet. Eine Gutschrift erfolgt sobald das Gerät erhalten und begutachtet wurde. Wenn die Verpackung beschädigt oder auf irgendeine Weise geändert wurde, hat Genetec das Recht, die Gutschrift zu verweigern. Für Rückgabe gegen Gutschrift wird laut Zeitplan A eine Rücknahmegebühr in Rechnung gestellt.

   c. **Rückgabe für Reparatur:** Wenn das retournierte Gerät unter Garantie steht und der Schaden am Gerät nicht durch unsachgemäßen Gebrauch oder falsche Handhabung durch den Kunden verursacht wurde, wird Genetec oder der Verkäufer die Reparatur durchführen. Das reparierte Gerät wird dann an den Kunden zurückgesendet. In Fällen, in denen keine Reparatur möglich ist, können die Produkte mit voll funktionsfähigen Produkten ersetzt werden – repariert oder neu, je nach Verfügbarkeit. Reparaturzeiten hängen von Produktlinie, Produkttyp, Anzahl und Hersteller ab. Wenn das Gerät nicht von der Garantie gedeckt ist oder wenn die Warenrücksendegenehmigung ungültig ist, bestimmt Genetec, ob der Artikel repariert werden kann. In solchen Fällen werden Reperaturkosten laut Zeitplan A in Rechnung gestellt. Der Kunde eine Bestellung für die Reparaturkosten einreichen, bevor die Warenrücksendegenehmigung verarbeitet werden kann.

   d. **Erweiterter Ersatz:** Wenn das retournierte Gerät als „erweiterter Ersatz" unter Garantie steht und der Schaden am Gerät nicht durch unsachgemäßen Gebrauch oder falsche Handhabung durch den Kunden verursacht wurde, so wird dem Kunden das von Genetec bereitgestellte Ersatzgerät nicht in Rechnung gestellt.

5. Genetec verarbeitet die Warenrücksendegenehmigung und retourniert das Gerät, wenn zutreffend.

   Genetec ist für alle Versandkosten und Zollabfertigung (falls zutreffend) des an den Kunden zu retournierenden Geräts zuständig.

   Die Trackingnummer wird dem Kunden per E-Mail mitgeteilt, wenn der Artikel versandt wird.

© 2025 Genetec Inc. Alle Rechte vorbehalten.

5. Zeitplan A

Produktfamilie	Rücknahmegebühren	Reparaturgebühren [11]	Begutachtungsgebühren
AutoVu™	Gebühren werden auf Fallbasis berechnet und dem Kunden mitgeteilt.	Gebühren werden auf Fallbasis berechnet und dem Kunden mitgeteilt.	Nicht zutreffend
Streamvault™	Gebühren werden auf Fallbasis berechnet und dem Kunden mitgeteilt. Die Mindestgebühr beträgt 20 % des Werts des zurückgegebenen Geräts, zuzüglich Versandkosten.	Gebühren werden auf Fallbasis berechnet und dem Kunden mitgeteilt.	Nicht zutreffend
Synergis™	Gebühren werden auf Fallbasis berechnet und dem Kunden mitgeteilt.	Gebühren werden auf Fallbasis berechnet und dem Kunden mitgeteilt.	Nicht zutreffend

- Preise können ohne vorherige Ankündigung geändert werden.
- Rücknahmegebühren fallen an, wenn neue Geräte gegen Gutschrift zurückgegeben werden und wenn kein Genetec-Bestellfehler vorliegt. Hinweis: Streamvault™-Pakete müssen ungeöffnet sein.
- Reparaturgebühren fallen an, wenn reparierte Geräte nicht mehr von der Garantie gedeckt werden oder wenn Schäden absichtlich oder durch falsche Handhabung verursacht wurden.
- Begutachtungsgebühren fallen an, wenn Artikel ohne Warenrücksendegenehmigung zurückgegeben werden.
- Alle Services-vor Ort sind gebührenpflichtig. Kontaktieren Sie das Genetec RMA-Team, um Informationen zur Verfügbarkeit und zu Preisen zu erhalten.
- Wenn das Gerät ohne Warenrücksendegenehmigung zurückgegeben wird, fallen Versandgebühren an, um das Gerät an den Kunden zurückzuschicken.

[11] Wenn das Gerät nicht repariert werden kann, muss der Kunde entscheiden, ob er stattdessen einen Ersatz des Geräts wünscht.

© 2025 Genetec Inc. Alle Rechte vorbehalten.