



BOSCH

Invented for life

Servicebeleid

voor Europa, Midden-Oosten en Afrika

Bosch Building Technologies

Inhoud

1	Disclaimer	4
2	Inleiding	4
3	Belangrijke reparatie- en ruilinformatie	5
3.1	Uw retourproduct inpakken	5
3.2	Verzend- en transportkosten	5
4	Overzicht van serviceniveaus voor reparatie en ruil	6
4.1	Serviceniveaus die onder de garantievoorwaarden vallen	6
4.1.1	Advanced Exchange (Advanced Exchange Nieuw of Advanced Exchange Ruil)	6
4.1.2	Fast Exchange	6
4.1.3	Ruil van DOA-apparaten (Dead On Arrival, Defect bij aankomst)	6
4.1.4	Reparatie (Carry In-reparatie)	7
4.2	Serviceniveaus die niet onder de garantievoorwaarden vallen	7
4.2.1	Reparaties (Carry In-reparatie/offerte - Carry In)	7
4.2.1.1	Reparatie tegen vast tarief (Carry In-reparatie)	7
4.2.1.2	Reparatie op basis van kostenraming (Offerte - Carry In)	8
4.2.2	Verwerking door nationale verkooporganisatie (RMA niet geaccepteerd of Doorverwijzen naar NSO)	8
5	Garantieperioden	8
6	Extra services	9
6.1	Service voor reserveonderdelen	9
6.2	Gerestoreerde producten	9
7	Afkorting	9
8	Contact opnemen met de After Sales-service van Bosch Building Technologies	10

1 Disclaimer

In dit Servicebeleid vindt u een beschrijving van onze serviceprocessen en details van de verschillende services en serviceniveaus voor onze directe klanten (zoals gecertificeerde dealer en distributeur; hierna de "Directe klant" genoemd). U kunt het Servicebeleid zien als een gebruikershandleiding in het geval dat service vereist is. Het Servicebeleid is van toepassing op alle producten onder de volgende merken van Bosch Building Technologies: Bosch, Dynacord, Electro-Voice, RTS en Telex (hierna "Product" genoemd).

Opmerking: dit document is niet van toepassing op enige van onze indirecte klanten, zoals de eindgebruiker of consument; (hierna de "Eindgebruiker" genoemd). Eindgebruikers zijn alle partijen die het Product hebben gekocht voor hun eigen behoeften (niet voor het doeleinde van wederverkoop) of die een gebouw hebben gekocht waarin het Product aanvankelijk was geïnstalleerd. Het Product moet deel uitmaken van een installatie waarin het aanvankelijk werd bediend.

Eindgebruikers die service vereisen, dienen contact op te nemen met de dealer of distributeur waar ze het Product hebben gekocht.

Als Bosch Building Technologies een vrijwillige productgarantie biedt aan Eindgebruikers, worden de garantieperiode en de bijbehorende bepalingen en voorwaarden beschreven in een verklaring van de productgarantie die beschikbaar is op www.boschsecurity.nl onder de servicepagina's.

Aan dit Servicebeleid kan geen garantie of andere claim worden ontleend.

2 Inleiding

Dit Servicebeleid geldt voor Producten die rechtstreeks van Bosch Sicherheitssysteme GmbH of een van de hieraan gelieerde bedrijven (in dit document "Bosch Building Technologies" genoemd) zijn gekocht. Als u een Product hebt gekocht via een dealer of distributeur, neemt u contact op met die dealer of distributeur in het geval van klachten.

De beschreven processen gelden voor de meeste procedures. De procesbeschrijvingen zijn in deze vorm geldig in de meeste landen in Europa, het Midden-Oosten en Afrika. Er kunnen afwijkingen gelden voor specifieke landen, bijvoorbeeld met betrekking tot de transportafhandeling of de prijsberekening. De details of prijzen op onze orderbevestiging gelden in alle gevallen. De beschrijving van het proces onder het serviceniveau in de volgende tekst heeft betrekking op het standaardproces.

Als u vragen hebt, zal onze servicedesk deze met plezier beantwoorden. Op de laatste pagina's vindt u contactgegevens naast aanvullende services.

3 Belangrijke reparatie- en ruilinformatie

Onze duidelijke, gestandaardiseerde processen maken korte verwerkingstijden mogelijk.

Hiervoor hebben we uw medewerking nodig, bijvoorbeeld door voor de kennisgeving van de verzendinggebruik te maken van het formulier Return Material Authorization (Retourmateriaalinformatie, hierna "RMA" genoemd). Zorg dat u altijd dit RMA bemachtigt voordat u enig Product aan ons retourneert voor reparatie of ruil. U bent er dan van verzekerd dat uw retourzending steeds wordt getraceerd en juist wordt gefactureerd, en u vermindert het risico van fouten en vertragingen. Een volledig en juist ingevulde RMA zorgt voor een beduidende versnelling van het proces, zodat uw uitvaltijd tot het minimum wordt teruggebracht. Om een reparatieformulier (RMA) te verkrijgen, neemt u contact op met onze servicedesk (zie het overzicht op de laatste pagina) of downloadt u het formulier van onze website (www.boschsecurity.nl onder het tabblad Klantenservice).

De RMA moet zo volledig mogelijk worden ingevuld. Het is van het grootste belang dat u ons het serienummer of de „datumcode“ van het Product verstrekt (zie het typeplaatje). Ook kan een kopie van het aankoopbewijs vereist zijn. Zodra u de RMA hebt ingediend, sturen we u een RMA-nummer en een orderbevestiging met verdere informatie, waaronder het relevante serviceniveau. We behouden ons het recht voor de RMA te annuleren als het Product niet wordt ontvangen binnen 30 dagen. Wij regelen het ophalen van het Product op uw adres. Verpak het Product zodat het veilig kan worden getransporteerd en controleer of het RMA-nummer duidelijk zichtbaar is op de verpakking. Vervolgens hoeft u enkel contact op te nemen met de verzender om de ophaaldatum en -tijd af te spreken.

Opmerking: het serviceniveau wordt op basis van het Product gedefinieerd. Richt alle vragen aan onze servicedesk. Er worden geen ruilproducten geboden voor producten die zijn vervaardigd conform klantspecificaties.

3.1 Uw retourproduct inpakken

Het is uw verantwoordelijkheid de geretourneerde Producten te beschermen door te verzekeren dat ze op de juiste manier zijn verpakt en verzonden. We behouden ons het recht voor garantieclaims af te wijzen voor schade die is veroorzaakt door het niet voldoen aan de volgende verpakkingsvereisten:

- ▶ Alle onderdelen moeten veilig zijn ingepakt en worden verzonden in een doos om mechanische schade te voorkomen.
- ▶ Er moet voldoende externe verpakking worden gebruikt om de inhoud te beschermen tegen mogelijke schade tijdens het transport.
- ▶ Bevestig de door ons geleverde zelfklevende verzendetiketten op het pakket op een duidelijk zichtbare locatie.

3.2 Verzend- en transportkosten

Binnen de garantie zijn de kosten voor het ophalen en verzenden van uw Product binnen de meeste landen in Europa, het Midden-Oosten en Afrika voor onze rekening; er kunnen afwijkingen gelden voor specifieke landen. Buiten de garantie zijn de transportkosten inbegrepen in de reparatieprijs. Wij organiseren het transport en instrueren een vervoerbedrijf. U hoeft enkel het vervoerbedrijf te bellen om de datum en tijd voor het ophalen af te spreken. Als u het Product aan ons hebt geretourneerd zonder RMA en/of op eigen kosten, vergoeden wij de transportkosten niet achteraf.

In uitzonderlijke omstandigheden kan de verzending niet centraal door ons worden geïnitieerd. Alleen in dit geval mag u zelf overgaan tot transport in overleg met de servicedesk. In rare exceptional cases, shipping cannot be initiated centrally by us. You may only commission transport yourself in this case and by arrangement with the Service Desk.

4 Overzicht van serviceniveaus voor reparatie en ruil

4.1 Serviceniveaus die onder de garantiebepalingen vallen

4.1.1 Advanced Exchange (Advanced Exchange Nieuw of Advanced Exchange Ruil)

Advanced Exchange-apparaten zijn nieuwe of volledig gerenoveerde Producten. Retourneer het defecte product binnen tien dagen na ontvangst van het ruilproduct aan ons zonder accessoires. Gebruik indien mogelijk de verpakking van het ruilproduct.

PROCEDURE	
1.	Vraag een RMA aan bij onze servicedesk via e-mail of fax, of online.
2.	U ontvangt van ons een orderbevestiging met het serviceniveau „Advanced Exchange Nieuw“ of „Advanced Exchange Ruil“.
3.	We sturen u het ruilproduct en verzorgen het ophalen van het defecte Product bij u.

4.1.2 Fast Exchange

In dit geval leveren we direct bij ontvangst van uw defecte Product een volledig gerenoveerd ruilproduct. Retourneer het defecte Product in een geschikte verpakking aan ons zonder accessoires.

PROCEDURE	
1.	Vraag een RMA aan bij onze servicedesk via e-mail of fax, of online.
2.	U ontvangt van ons een orderbevestiging met het serviceniveau „Fast Exchange“.
3.	We zorgen dat een vervoerbedrijf het defecte Product bij u komt ophalen.
4.	We sturen u het ruilproduct zodra we het defecte Product ontvangen.

4.1.3 Ruil van DOA-apparaten (Dead On Arrival, Defect bij aankomst)

Voor items op voorraad (itemklasse A en B): als bij de eerste installatie (binnen 30 dagen van overdracht van risico voor het Product aan de Eindgebruiker) een storing wordt vastgesteld, leveren we een nieuw Product in ruil voor het defecte Product. Als het type Product niet meer wordt geproduceerd wanneer de garantieclaim wordt ingediend, behouden we ons het recht voor het defecte Product uit te wisselen voor een vergelijkbaar Product (andere grootte, vorm, kleur en/of technische gegevens). We hebben een kopie van het aankoopbewijs nodig om de claim te verwerken.

Voor producten die op bestelling zijn gemaakt of geproduceerd (itemklasse C en D): we behouden ons het recht voor om defecte producten te behandelen als Carry-In tijdens de eerste installatie.

Retourneer het complete defecte product aan ons binnen tien dagen na ontvangst van het ruilproduct. Gebruik indien mogelijk de verpakking van het ruilproduct.

PROCEDURE	
1.	Vraag een RMA aan bij onze servicedesk via e-mail of fax, of online.
2.	U ontvangt van ons een orderbevestiging met het serviceniveau „Advanced Exchange Nieuw“.
3.	We sturen u het ruilproduct en verzorgen het ophalen van het defecte Product bij u.

4.1.4 Reparatie (Carry In-reparatie)

De kosten van standaardreparatie en transport voor alle reparaties onder garantie zijn voor onze rekening. Gebruik een geschikte verpakking voor de verzending.

PROCEDURE	
1.	Vraag een RMA aan bij onze servicedesk via e-mail of fax, of online.
2.	U ontvangt van ons een orderbevestiging met het serviceniveau „Carry In-reparatie“.
3.	We zorgen dat een vervoerbedrijf het defecte Product bij u komt ophalen.
4.	Het gerepareerde Product wordt aan u geretourneerd.

4.2 Serviceniveaus die niet onder de garantiebepalingen vallen

4.2.1 Reparaties (Carry In-reparatie/offerte - Carry In)

We maken onderscheid tussen reparaties tegen vast tarief en reparaties op basis van kostenraming. In beide prijzen zijn transportkosten, diagnose, reparatie, reserveonderdelen, vereiste updates indien nodig, kalibratie indien nodig, functietest, reinigen, reparatierapport, kwaliteitscontroles en veiligheidscontroles inbegrepen.

4.2.1.1 Reparatie tegen vast tarief (Carry In-reparatie)

We hebben vaste tarieven gedefinieerd voor de meeste reparaties, en kunnen u deze tarieven vooraf opgeven zodat u op de hoogte bent van de kosten voordat we het defecte Product bij u ophalen.

PROCEDURE	
1.	Vraag een RMA aan bij onze servicedesk via e-mail of fax, of online.
2.	U ontvangt van ons een orderbevestiging met het serviceniveau „Carry In-reparatie“ en het vaste tarief van de reparatie.
3.	Retourneer de ondertekende orderbevestiging aan ons via e-mail of fax als bevestiging dat u de kosten accepteert.
4.	We zorgen dat een vervoerbedrijf het defecte Product bij u komt ophalen.
5.	Het gerepareerde Product wordt aan u geretourneerd.

4.2.1.2 Reparatie op basis van kostenraming (Offerte - Carry In)

In uitzonderlijke gevallen is, als er geen vast tarief beschikbaar is, de reparatieprijs gebaseerd op een individuele kostenraming die voor u wordt berekend. Als u onze kostenraming niet bevestigt binnen 14 dagen na ontvangst of de kostenraming afwijst, retourneren we het Product aan u en brengen we hierbij een verwerkingstarief in rekening zoals gepubliceerd in de prijslijst voor reparaties per Product voor analyse van het defect en transport. Het verwerkingstarief moet tevens worden betaald als u ervoor kiest het Product bij onze fabriek af te danken.

PROCEDURE	
1.	Vraag een RMA aan bij onze servicedesk via e-mail of fax, of online.
2.	U ontvangt van ons een orderbevestiging met het serviceniveau „Offerte - Carry In“.
3.	We zorgen dat een vervoerbedrijf het defecte Product bij u komt ophalen.
4.	U ontvangt van ons een kostenraming.
5.	Retourneer de ondertekende kostenraming aan ons via e-mail/fax als bevestiging dat u de kosten accepteert.
6.	Het gerepareerde Product wordt aan u geretourneerd.

4.2.2 Verwerking door nationale verkooporganisatie (RMA niet geaccepteerd of Doorverwijzen naar NSO)

In enkele uitzonderlijke gevallen kan het voorkomen dat we uw vraag niet direct kunnen verwerken in de After-Sales-service (orderbevestigingen met het serviceniveau „RMA niet geaccepteerd“ of „Doorverwijzen naar NSO“). Hiervoor kunnen verschillende mogelijke redenen bestaan, bijvoorbeeld als het Product gedurende langere tijd niet meer is geproduceerd en de maximale serviceduur is verstreken, of als economische reparatie niet mogelijk is omdat de restwaarde van het Product laag is. Neem in dit geval contact op met uw nationale verkooporganisatie (NSO, National Sales Organization) om een nieuw Product aan te schaffen of vraag de status van het gerenoveerde Product na bij de servicedesk.

Opmerking: retourneer in dit geval het Product niet aan ons. We moeten het dan aan u retourneren en u verwerkings- en transportkosten in rekening brengen.

5 Productgarantie

Als Bosch Building Technologies een vrijwillige Productgarantie aan de Eindgebruiker (hierna “Productgarantie” genoemd, biedt, zijn bepaald in een afzonderlijk document “Verklaring van productgarantie”. Eindgebruikers moeten hun aanvraag indienen via een directe klant. Als voorwaarde voor het aanvaarden van garantieclaims geldt het indienen bij Bosch Building Technologies van de originele verkoopnota met het juiste serienummer hierop gedocumenteerd.

De Productgarantie wordt alleen aan de Eindgebruiker verleend en geldt niet voor Direct Customer- of andere distributeurs, installatiebedrijven of secundaire inkopers van Producten die het Product gebruiken in een tweede, verschillende installatie. Onze Direct Customers kunnen aanvragen indienen namens een Eindgebruiker.

6 Extra services

6.1 Service voor reserveonderdelen

We bieden een uitgebreid assortiment originele reserveonderdelen van Bosch voor onze Producten. Zelfs als we de productie beëindigen, houden we nog steeds vijf jaar lang reserveonderdelen beschikbaar. Neem voor meer informatie contact op met de afdeling voor reserveonderdelen.

6.2 Gerenoveerde producten

We bieden nu en dan gerenoveerde Producten aan tegen speciale prijzen. Dit zijn items die eerder zijn gebruikt, gerepareerd en gerenoveerd.

Neem voor meer informatie contact op met de servicedesk.

Gerenoveerde Producten worden geleverd met een garantie van een jaar.

7 Afkortingen

Voor bepaalde termen worden vaak afkortingen gebruikt:

AFKORTING	ENGELSE TERM
EMEA	Europe, Middle East, Africa (Europa, Midden-Oosten en Afrika)
NSO	National Sales Organization (Nationale verkooporganisatie)
RMA	Return Material Authorization (Retourmateriaalinformatie)

Ook worden de volgende afkortingen gebruikt voor sommige serviceniveaus:

AFKORTING	ENGELSE TERM
AEN	Advanced Exchange New (Advanced Exchange Nieuw)
AES	Advanced Exchange Swap (Advanced Exchange Ruil)
CI	Carry In-reparatie
DOA	Dead On Arrival (defect bij aankomst)
FE	Fast Exchange No RMA Accepted (RMA niet geaccepteerd)
QCI	Quote - Carry In (Offerte - Carry In Doorverwijzen naar NSO)

Contact opnemen met de After Sales-service van Bosch Building Technologies

Europa, Midden-Oosten en Afrika: Servicedesk Straubing

REPARATIESERVICE	
E-mail: RMADesk.BTService@de.bosch.com	Alle landen Tel.: +49 (0) 9421 706 566 Fax: +49 (0) 9421 706 350
Werkuren: maandag tot vrijdag van 07:00 tot 18:00 CET	België, Duitsland, Italië, Oostenrijk, Spanje, Zwitserland, Zuid-Afrika (gratis) Tel.: 00800 21706 566
Talen: Duits, Engels, Frans, Italiaans, Nederlands, Pools, Russisch, Spaans	Frankrijk (gratis) Tel.: 0 825 126 126 Fax: 0 820 905 960
	Groot-Brittannië (gratis) Tel.: 0800 169 0407
	Nederland (gratis) Tel.: 0800 38 000 38

SERVICE VOOR RESERVEONDERDELEN	
E-mail: Spares.BTService@de.bosch.com	Alle landen Tel.: +49 (0) 9421 706 544 Fax: +49 (0) 9421 706 350
Werkuren: maandag tot vrijdag van 07:00 tot 18:00 CET	
Talen: Duits, Engels	

CONTACTADRES	VERZENDING EN LEVERING
Bosch Building Technologies ASA Customer Service EVI Audio GmbH Sachsenring 60 94315 Straubing Duitsland	Bosch Building Technologies ASA Customer Service EVI Audio GmbH Ernst-Heinkel-Str. 4 94315 Straubing Duitsland

Bosch Building Technologies

ASA Customer Service

EVI Audio GmbH
Sachsenring 60
94315 Straubing
Duitsland

© Bosch Building Technologies

Onder voorbehoud van drukfouten, fouten en wijzigingen. Onze Algemene voorwaarden gelden samen met de bepalingen en voorwaarden voor reparaties en omwisselingen.

Raadpleeg onze website voor de nieuwste versie van het Servicebeleid.

[boschsecurity.com](https://www.boschsecurity.com)