



BOSCH

Invented for life

Service-Richtlinien

Europa, den Nahen Osten und Afrika

Bosch Building Technologies

Inhalt

1	Haftungsausschluss	4
2	Einführung	4
3	Wichtige Informationen zur Reparatur und zum Austausch	5
3.1	Verpackung Ihrer Warenrücksendung	5
3.2	Transportkosten und Versand	5
4	Service-Level im Überblick	6
4.1	Service-Level innerhalb der Garantiebedingungen	6
4.1.1	Vorabaustausch (Advanced Exchange New oder Advanced Exchange Swap)	6
4.1.2	Schnellaustausch (Fast Exchange)	6
4.1.3	Austausch von defekten Neugeräten (DOA = Dead on Arrival)	6
4.1.4	Reparatur (Carry In Repair)	7
4.2	Service-Level außerhalb der Garantiebedingungen	7
4.2.1	Reparaturen (Carry In Repair = Reparatur zum Pauschalpreis/ Quote - Carry In = Reparatur nach Kostenvoranschlag)	7
4.2.1.1	Reparatur zum Pauschalpreis (Carry In Repair)	7
4.2.1.2	Reparatur nach Kostenvoranschlag (Quote - Carry In)	8
4.2.2	Bearbeitung durch Landes-Vertriebsgesellschaft 8 (No RMA Accepted oder Refer NSO)	
5	Garantiefristen	8
6	Zusätzliche Serviceangebote	9
6.1	Ersatzteilservice	9
6.2	Generalüberholte Produkte	9
7	Abkürzungen	9
8	Kontakt zum Kundendienst von Bosch Building Technologies	10

1 Haftungsausschluss

In diesen Service-Richtlinien werden unsere Serviceprozesse beschrieben und Einzelheiten zu den verschiedenen Services und Service-Leveln für unsere Direktkunden (wie etwa ein zertifizierter Händler und Vertriebspartner, im Folgenden „Direktkunde“) dargelegt. Sie können als Benutzerhandbuch für Servicefälle betrachtet werden. Die Service-Richtlinien gelten für alle Produkte unter den folgenden Marken von Bosch Building Technologies: Bosch, Dynacord, Electro-Voice, RTS und Telex (im Folgenden „Produkt“).

Hinweis: Dieses Dokument gilt nicht für unsere indirekten Kunden, wie Endbenutzer oder Verbraucher (im Folgenden „Endbenutzer“). Endbenutzer sind alle Parteien, die das Produkt für ihre eigenen Zwecke (nicht zu Weiterverkaufszwecken) gekauft oder die ein Gebäude erworben haben, in dem das Produkt bereits installiert war. Das Produkt muss Teil der Installation sein, in der es zuerst betrieben wurde.

Endbenutzer, die Service benötigen, müssen sich an den Händler oder Vertriebspartner wenden, bei dem sie das Produkt erworben haben.

Wenn Bosch Building Technologies Endbenutzern eine freiwillige Produktgarantie gewährt, werden der Garantiezeitraum und die entsprechenden Bedingungen in einer Produktgarantieerklärung beschrieben, die unter www.boschsecurity.com/de/de auf den Serviceseiten verfügbar ist.

Aus diesen Service-Richtlinien ergeben sich keine Garantien und keine sonstigen Ansprüche.

2 Einführung

Diese Service-Richtlinien gelten für direkt von der Bosch Building Technologies oder von einem ihrer Vertragspartner (hier „Bosch Building Technologies“) erworbene Produkte. Wenn Sie ein Produkt über einen Händler oder Vertriebspartner erworben haben, wenden Sie sich bei Beanstandungen bitte an diesen Händler oder Vertriebspartner.

Die beschriebenen Prozesse decken die meisten Verfahren ab. Die Prozessbeschreibungen sind in dieser Form in den meisten Ländern in Europa, dem Nahen Osten und Afrika gültig. Länderspezifische Abweichungen können beispielsweise im Zusammenhang mit der Bearbeitung von Transporten oder der Preisberechnung auftreten. Die in unserer Angebotsbestätigung aufgeführten Einzelheiten oder Preise gelten in allen Fällen. Die Beschreibung des Prozesses unter Service-Level im Überblick bezieht sich auf den Standardprozess.

Unser Service Desk steht Ihnen für weitere Fragen gerne zur Verfügung. Auf den letzten Seiten finden Sie unsere Kontaktdaten sowie weitere Services.

3 Wichtige Informationen zur Reparatur und zum Austausch

Mit klaren, standardisierten Prozessen ermöglichen wir kurze Bearbeitungszeiten.

Hierfür sind wir auf Ihre Zusammenarbeit angewiesen, etwa eine Benachrichtigung über eine Einsendung mithilfe des Formulars für die Warenrücksendegenehmigung (im Folgenden „RMA“) anzukündigen. Bitte fragen Sie stets diese RMA an, bevor Sie ein Produkt zur Reparatur oder zum Austausch an uns zurücksenden. Hierdurch wird sichergestellt, dass Ihre Rücksendung laufend nachverfolgt und ordnungsgemäß abgerechnet sowie das Risiko von Fehlern und Verzögerungen so gering wie möglich gehalten wird. Eine vollständig und ordnungsgemäß ausgefüllte RMA ermöglicht eine weitaus schnellere Bearbeitung, und Ihre Ausfallzeiten werden so kurz wie möglich gehalten. Ein Reparaturformular (RMA) erhalten Sie von unserem Service Desk (siehe Kontaktdaten auf der letzten Seite). Alternativ können Sie das Formular von unserer Website (www.boschsecurity.com/de/de unter der Registerkarte für Service) herunterladen.

Die RMA sollte so vollständig wie möglich ausgefüllt werden. Es ist unentbehrlich, dass Sie uns die Seriennummer oder das Produktionsdatum des Gerätes (siehe Typenschild) angeben. Eventuell ist auch eine Kopie des Kaufbelegs erforderlich. Wenn Sie die RMA eingesandt haben, übersenden wir Ihnen eine RMA-Nummer und eine Auftragsbestätigung mit weiteren Informationen einschließlich dem entsprechenden Service-Level. Wir behalten uns das Recht vor, die RMA zu stornieren, wenn wir das Produkt nicht innerhalb von 30 Tagen erhalten.

Wir werden die Abholung des Produkts bei Ihnen veranlassen. Verpacken Sie das Produkt transportsicher und gewährleisten Sie, dass die RMA-Nummer deutlich sichtbar auf dem Paket angegeben ist. Dann müssen Sie sich nur telefonisch an den Spediteur wenden, um einen Abholtermin zu vereinbaren.

Hinweis: Das Service-Level ist produktspezifisch festgelegt. Bitte wenden Sie sich mit allen Fragen an unser Service Desk. Für Sonderanfertigungen wird kein Austausch angeboten.

3.1 Verpackung Ihrer Warenrücksendung

Sie sind dafür verantwortlich, die zurückgesandten Produkte durch ordnungsgemäße Verpackung und Versand zu schützen. Wir behalten uns das Recht vor, Garantieansprüche bei Schäden aufgrund der Nichteinhaltung folgender Verpackungsanforderungen abzulehnen:

- ▶ Sämtliche Teile müssen zur Verhinderung mechanischer Schäden sicher in einer entsprechenden Umverpackung verpackt und versandt werden.
- ▶ Es ist eine geeignete Außenverpackung zu verwenden, um die Inhalte vor möglichen Transportschäden zu schützen.
- ▶ Die von uns bereitgestellten Versandetiketten sind deutlich sichtbar am Paket anzubringen.

3.2 Transportkosten und Versand

Im Rahmen der Garantie übernehmen wir die Kosten für Abholung und Transport Ihres Produkts innerhalb der meisten Ländern Europas, des Nahen Ostens und Afrikas; länderspezifische Ausnahmen sind möglich. Außerhalb der Garantie sind die Transportkosten im Reparaturpreis inbegriffen. Wir organisieren den Transport und weisen einen Spediteur an. Sie müssen sich nur telefonisch an den Spediteur wenden, um den Abholtermin zu vereinbaren. Bitte beachten Sie, dass wir Ihnen die Transportkosten nicht nachträglich erstatten, wenn Sie das Produkt ohne RMA und/oder auf eigene Kosten zurückgesandt haben.

In seltenen Ausnahmefällen kann der Versand nicht zentral von uns veranlasst werden. Sie können den Transport nur in diesem Fall und in Absprache mit dem Service Desk selbst veranlassen.

4 Service-Level im Überblick

4.1 Service-Level innerhalb der Garantiebedingungen

4.1.1 Vorabaustausch (Advanced Exchange New oder Advanced Exchange Swap)

Bei den im Rahmen des Vorabaustausches bereitgestellten Geräten handelt es sich um neuwertige oder generalüberholte Produkte. Bitte senden Sie das fehlerhafte Produkt innerhalb von zehn Tagen nach Erhalt des Austauschprodukts ohne Zubehör an uns zurück. Verwenden Sie nach Möglichkeit die Verpackung des Austauschprodukts.

VERFAHREN	
1.	Fordern Sie per E-Mail, Fax oder online eine RMA bei unserem Service Desk an.
2.	Sie erhalten von uns eine Auftragsbestätigung mit dem Service-Level „Vorabaustausch mit Neuware“ (Advanced Exchange New) oder „Vorabaustausch mit generalüberholtem Gerät“ (Advanced Exchange Swap).
3.	Wir senden Ihnen das Austauschprodukt zu und veranlassen die Abholung des fehlerhaften Produkts bei Ihnen.

4.1.2 Schnellaustausch (Fast Exchange)

In diesem Fall stellen wir Ihnen unmittelbar bei Erhalt Ihres fehlerhaften Produkts ein generalüberholtes Produkt zur Verfügung. Bitte senden Sie das fehlerhafte Produkt ohne Zubehör in einer geeigneten Verpackung an uns zurück.

VERFAHREN	
1.	Fordern Sie per E-Mail, Fax oder online eine RMA bei unserem Service Desk an.
2.	Sie erhalten von uns eine Auftragsbestätigung mit dem Service-Level „Schnellaustausch“ (Fast Exchange).
3.	Wir veranlassen, dass ein Spediteur das fehlerhafte Produkt bei Ihnen abholt.
4.	Wir übersenden Ihnen das Austauschprodukt, sobald wir das fehlerhafte Produkt erhalten haben.

4.1.3 Austausch von defekten Neugeräten (DOA = Dead on Arrival)

Für Lagerteile (Teileklasse A und B): Wenn bei der Erstinbetriebnahme (innerhalb von 30 Tagen nach Gefahrenübergang an den Endbenutzer) ein Defekt festgestellt wird, stellen wir im Austausch gegen das fehlerhafte Produkt ein neues Produkt zur Verfügung. Sollte der Produkttyp zum Zeitpunkt des Garantieanspruchs nicht mehr hergestellt werden, behalten wir uns das Recht vor, das fehlerhafte Produkt durch ein ähnliches Produkt (mit anderer Größe, Form, Farbe und/oder technischen Daten) zu ersetzen. Zur Bearbeitung des Anspruchs ist eine Kopie des Kaufbelegs erforderlich.

Für kundenspezifische Produkte (Teileklasse C und D): Wir behalten uns das Recht vor, fehlerhafte Produkte bei der Erstinbetriebnahme als Reparatur („Carry-In“) zu behandeln.

Bitte senden Sie das vollständige fehlerhafte Produkt innerhalb von zehn Tagen nach Erhalt des Austauschprodukts an uns zurück. Verwenden Sie nach Möglichkeit die Verpackung des Austauschprodukts.

VERFAHREN	
1.	Fordern Sie per E-Mail, Fax oder online eine RMA bei unserem Service Desk an.
2.	Sie erhalten von uns eine Auftragsbestätigung mit dem Service-Level „Austausch von defekten Neugeräten“ (Advanced Exchange New).
3.	Wir senden Ihnen das Austauschprodukt zu und veranlassen die Abholung des fehlerhaften Produkts bei Ihnen.

4.1.4 Reparatur (Carry In Repair)

Wir übernehmen bei allen Garantiereparaturen die Reparatur- und Transportkosten. Verwenden Sie für den Versand eine geeignete Verpackung.

VERFAHREN	
1.	Fordern Sie per E-Mail, Fax oder online eine RMA bei unserem Service Desk an.
2.	Sie erhalten von uns eine Auftragsbestätigung mit dem Service-Level „Reparatur“ (Carry In Repair).
3.	Wir veranlassen, dass ein Spediteur das fehlerhafte Produkt bei Ihnen abholt.
4.	Das reparierte Produkt wird an Sie zurückgesandt.

4.2 Service-Level außerhalb der Garantiebedingungen

4.2.1 Reparaturen (Carry In Repair = Reparatur zum Pauschalpreis/Quote - Carry In = Reparatur nach Kostenvoranschlag)

Wir unterscheiden zwischen Reparaturen zu Pauschalpreisen und Reparaturen nach Kostenvoranschlag. Beide Preise umfassen Transportkosten, Diagnose, Reparatur, Ersatzteile, ggf. erforderliche Updates, bei Bedarf Kalibrierung, Funktionstest, Reinigung, Reparaturbericht, Qualitäts- und Sicherheitsprüfungen.

4.2.1.1 Reparatur zum Pauschalpreis (Carry In Repair)

Wir haben Pauschalpreise für die meisten Reparaturen festgelegt, für die wir Ihnen im Vorfeld einen Kostenvoranschlag machen können, damit Sie vor Abholung des fehlerhaften Produkts über die Kosten informiert sind.

VERFAHREN	
1.	Fordern Sie per E-Mail, Fax oder online eine RMA bei unserem Service Desk an.
2.	Sie erhalten von uns eine Auftragsbestätigung mit dem Service-Level „Reparatur“ (Carry In Repair) und Angaben zur Reparaturpauschale.
3.	Bitte schicken Sie uns die unterzeichnete Auftragsbestätigung per E-Mail oder Fax als Bestätigung dafür zurück, dass Sie die Kosten akzeptieren.
4.	Wir veranlassen, dass ein Spediteur das fehlerhafte Produkt bei Ihnen abholt.
5.	Das reparierte Produkt wird an Sie zurückgesandt.

4.2.1.2 Reparatur nach Kostenvoranschlag (Quote - Carry In)

In außergewöhnlichen Fällen, wenn kein Pauschalpreis verfügbar ist, beruht der Reparaturpreis auf einem für Sie erstellten Einzelkostenvoranschlag. Wenn Sie unseren Kostenvoranschlag nicht innerhalb von 14 Tagen nach Erhalt bestätigen oder den Kostenvoranschlag ablehnen, senden wir das Produkt an Sie zurück und stellen Ihnen eine Bearbeitungsgebühr für die für Fehleranalyse und Transport angefallenen Kosten, gemäß den für das entsprechende Produkt in der Reparaturpreisliste aufgeführten Angaben, in Rechnung. Die Bearbeitungsgebühr fällt auch an, wenn Sie sich dazu entschließen, das Produkt in unserem Werk verschrotten zu lassen.

VERFAHREN	
1.	Fordern Sie per E-Mail, Fax oder online eine RMA bei unserem Service Desk an.
2.	Sie erhalten von uns eine Auftragsbestätigung mit dem Service-Level „Reparatur nach Kostenvoranschlag“ (Quote – Carry In).
3.	Wir veranlassen, dass ein Spediteur das fehlerhafte Produkt bei Ihnen abholt.
4.	Sie erhalten von uns einen Kostenvoranschlag.
5.	Bitte schicken Sie uns den unterzeichneten Kostenvoranschlag per E-Mail/Fax als Bestätigung dafür zurück, dass Sie die Kosten akzeptieren.
6.	Das reparierte Produkt wird an Sie zurückgesandt.

4.2.2 Bearbeitung durch Landes-Vertriebsgesellschaft (No RMA Accepted oder Refer NSO)

In manchen Ausnahmefällen können wir Ihre Anfrage möglicherweise nicht direkt im Kundendienst bearbeiten (Auftragsbestätigungen mit dem Service-Level „Keine RMA akzeptiert“ [No RMA Accepted] oder „Verweis auf Landes-Vertriebsgesellschaft“ [Refer NSO]). Hierfür gibt es mehrere mögliche Gründe; so kann z. B. das Produkt schon seit Längerem nicht mehr hergestellt werden und die maximale Servicefrist abgelaufen oder keine wirtschaftliche Reparatur möglich sein, da das Produkt nur einen geringen Restwert hat. Wenden Sie sich in diesem Fall bitte an Ihre Landes-Vertriebsgesellschaft, um ein neues Produkt zu erwerben, oder fragen Sie beim Service Desk nach generalüberholten Produkten.

Hinweis: Senden Sie das Produkt in diesem Fall nicht an uns zurück. Wir müssen es an Sie zurücksenden und Ihnen Bearbeitungs- und Transportkosten in Rechnung stellen.

5 Garantiefristen

Wenn Bosch Building Technologies dem Endbenutzer eine freiwillige Produktgarantie gewährt (im Folgenden „Produktgarantie“), werden deren Bedingungen und Fristen in einer separaten „Produktgarantieerklärung“ dargelegt. Endbenutzer müssen ihre Anfrage über einen Direktkunden einreichen. Voraussetzung für die Akzeptanz von Garantieansprüchen ist, dass Bosch Building Technologies der ursprüngliche Verkaufsbeleg mit der darauf aufgeführten richtigen Seriennummer vorgelegt wird.

Die Produktgarantie wird nur dem Endbenutzer gewährt und gilt nicht für Direktkunden oder andere Vertriebspartner, Installationsunternehmen oder Käufer von Produkten aus zweiter Hand, die das Produkt in einer zweiten, anderen Installation verwenden. Unsere Direktkunden können Anfragen im Namen von Endbenutzern einreichen.

6 Zusätzliche Serviceangebote

6.1 Ersatzteilservice

Wir bieten für unsere Produkte eine große Auswahl an Bosch Original-Ersatzteilen an. Auch nach Ende der Produktion sind Ersatzteile bei uns in der Regel für weitere fünf Jahre erhältlich. Weitere Informationen erhalten Sie beim Spare Parts Desk.

6.2 Generalüberholte Produkte

Unter Umständen bieten wir generalüberholte Produkte zu einem Sonderpreis zum Verkauf an. Hierbei handelt es sich um Artikel, die bereits verwendet, repariert und generalüberholt wurden. Weitere Informationen erhalten Sie beim Service Desk.

Für generalüberholte Produkte gilt eine einjährige Garantie.

7 Abkürzungen

Für manche Begriffe werden üblicherweise Abkürzungen verwendet:

ABKÜRZUNG	ENGLISCHER BEGRIFF MIT ÜBERSETZUNG
EMEA	Europe, Middle East, and Africa (Europa, Naher Osten und Afrika)
NSO	National Sales Organization (nationale Vertriebsgesellschaft/Landes-Vertriebsgesellschaft)
RMA	Return Material Authorization (Warenrücksendegenehmigung)

Außerdem werden für manche Service-Level folgende Abkürzungen verwendet:

ABKÜRZUNG	ENGLISCHER BEGRIFF MIT ÜBERSETZUNG
AEN	Advanced Exchange New (Vorabersatz mit Neuware)
AES	Advanced Exchange Swap (Vorabersatz mit generalüberholten Geräten)
CI	Carry In Repair (Reparatur)
DOA	Dead On Arrival (defektes Neugerät)
FE	Fast Exchange (Schnellaustausch)
QCI	Quote – Carry In (Reparatur zum Kostenvoranschlag)

Kontakt zum Kundendienst von Bosch Building Technologies

Europa, Naher Osten und Afrika: Service Desk Straubing

REPARATURSERVICE

E-mail:

RMADesk.BTService@de.bosch.com

Geschäftszeiten:

Montag bis Freitag 7 bis 18 Uhr MEZ

Sprachen:

Deutsch, Englisch, Französisch, Italienisch, Niederländisch, Polnisch, Russisch, Spanisch

Alle Länder

Tel.: +49 (0) 9421 706 566

Fax: +49 (0) 9421 706 350

Belgien, Deutschland, Italien, Österreich, Schweiz, Spanien, Südafrika (gebührenfrei)

Tel.: 00800 21706 566

Frankreich (gebührenfrei)

Tel.: 0 825 126 126

Fax: 0 820 905 960

Großbritannien (gebührenfrei)

Tel.: 0800 169 0407

Niederlande (gebührenfrei)

Tel.: 0800 38 000 38

ERSATZTEILSERVICE

E-mail:

Spares.BTService@de.bosch.com

Geschäftszeiten:

Montag bis Freitag 7 bis 18 Uhr MEZ

Sprachen:

Deutsch, Englisch

Alle Länder

Tel.: +49 (0) 9421 706 544

Fax: +49 (0) 9421 706 350

KONTAKTADRESSE UND LIEFERANSCHRIFT

EVI Audio GmbH
After-Sales-Service
Sachsenring 60
94315 Straubing
Deutschland

© Bosch Building Technologies, 2021

Druckfehler, redaktionelle Fehler und Änderungen vorbehalten. Unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelten zusammen mit den Reparatur- und Austauschbedingungen.

Auf unserer Website finden Sie die neuesten Version der Service-Richtlinien.

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