

# Eingeschränkte Garantie- und Reparaturbedingungen für hydrometeorologische Hardwareprodukte der Marke KISTERS

## Begriffserläuterungen

- KISTERS: KISTERS AG, Pascalstr. 8+10, 52076 Aachen, Deutschland.
- Kunde oder Kunden: benannte juristische Person, die ein Produkt der Marke KISTERS entweder direkt von KISTERS oder über einen autorisierten Wiederverkäufer erworben hat; unter Kunden werden sowohl B2B- und B2G-Endkunden als auch Wiederverkäufer subsummiert.
- Produkt oder Produkte: ein Produkt der Marke KISTERS, das von KISTERS entweder direkt oder über einen autorisierten Wiederverkäufer an den Kunden verkauft wird.

## Geltungsbereich

Diese eingeschränkte Garantie gilt ausschließlich für Produkte der Marken KISTERS oder HyQuest Solutions, einschließlich der Hardwarekomponenten, Software und erforderlichen Firmware, die von KISTERS bereitgestellt werden.

Diese beschränkte Garantie schließt alle Produkte aus, die nicht von KISTERS oder HyQuest Solutions stammen. Solche Produkte unterliegen den Garantiebedingungen des jeweiligen Herstellers. KISTERS liefert diese Produkte ohne KISTERS-Garantie im „Ist-Zustand“.

Diese Garantie tritt an die Stelle aller gesetzlich vorgeschriebenen Garantien oder Bedingungen bezüglich der Qualität oder Eignung der Waren für einen bestimmten Zweck, ausgenommen die gesetzlich nicht ausschließbaren Garantien.

## Eingeschränkte Hardware Garantie

### Reguläre Garantie

KISTERS garantiert dem direkten Kunden, dass Produkte der Marke KISTERS frei von Material- und Verarbeitungsfehlern sind, für einen Zeitraum von 24 Monaten. Dies schließt alle Nicht-KISTERS-Produkte aus, die nicht in ein Produkt der Marke KISTERS integriert und alle nicht-KISTERS Produkte die extern oder autonom betrieben werden.

KISTERS garantiert, dass nach eigenem Ermessen Produkte, bei denen bei ordnungsgemäßer Installation und bei ordnungsgemäßem Betrieb und unberührt von höherer Gewalt und ohne unbefugte Änderungen am Produkt oder an Produktkomponenten, die die Leistung beeinträchtigen, Mängel auftreten, ersetzt, repariert oder erstattet, vorbehaltlich der schriftlichen Reklamation gegenüber dem Lieferanten innerhalb von 24 Monaten nach dem Versand oder einer anderen in den Verkaufs- oder Dienstleistungsverträgen vereinbarten Frist, vorausgesetzt, dass die Waren oder Teile innerhalb dieser Frist an den Lieferanten oder an ein von KISTERS benanntes Servicezentrum in geeigneter Verpackung und frachtfrei und gegebenenfalls in Übereinstimmung mit besonderen Anweisungen, die KISTERS dem Kunden zum Zeitpunkt der

Lieferung oder der Mängelanzeige mitgeteilt hat, zurückgesandt werden. Die Rücksendung unterliegt dem KISTERS-RMA-Prozess.

#### Außerhalb der Garantie

Nach eigenem Ermessen, wird KISTERS defekte Hardware reparieren oder ersetzen, vorausgesetzt, die erforderlichen Komponenten sind verfügbar. Der Kunde trägt die Kosten für den Versand in beide Richtungen, die Verpackung, Versicherung und Reparaturdienste einschließlich Arbeit und Ersatzteile. Die Rücksendung unterliegt dem KISTERS-RMA-Prozess.

#### Nicht garantiebehaftet

KISTERS behält sich das Recht vor, die vom Kunden zurückgesandten Produkte zu untersuchen, um die Ursache des Problems zu ermitteln. KISTERS schickt defekte Produkte, die nicht repariert werden konnten, kostenlos zurück, mit Ausnahme der Versandkosten. Diese Garantie deckt keine Verbrauchs- oder Verschleißteile und Mängel ab, die sich auf folgende Ursachen zurückführen lassen:

1. Produkte, die während des Versands aufgrund unzureichender oder unsachgemäßer Verpackung beschädigt wurden.
2. Schäden, die durch höhere Gewalt verursacht wurden (wie Feuer, Überschwemmung, Krieg, Erdbeben, Schneesturm usw.)
3. Schäden, verursacht durch
  - (1) normale Abnutzung von Teilen,
  - (2) Kratzer, Oberflächenrost oder -verschlechterung,
  - (3) unsachgemäße Verwendung, Lagerung und/oder Prüfung,
  - (4) unsachgemäße Verwendung falscher Spannung oder Stromstärke,
  - (5) zufällige Beschädigung,
  - (6) anormale oder unübliche Verwendung,
  - (7) Verwendung von nicht zugelassenem Zubehör oder Modulen,
  - (8) Verwendung entgegen der Betriebsanleitung,
  - (9) unangemessene Betriebstemperatur/Umgebung oder sonstiger Betrieb außerhalb der spezifizierten Einsatzbedingungen,
  - (10) Überspannung oder elektromagnetische Felder, die die in der technischen Dokumentation angegebenen Normen und Spezifikationen überschreiten,
  - (11) Verwendung von ungeeignetem Werkzeug,
  - (12) elektrische Fehler wie Verpolung,
  - (13) fehlende regelmäßige Wartung.
4. Das Produkt wurde von nicht autorisiertem technischem Personal repariert, zerlegt oder verändert.
5. Schäden, die durch Computerviren verursacht wurden.
6. Entfernte Garantiesiegel oder Seriennummernaufkleber, die unsere Garantie ungültig machen.

#### Rücksendung mangelbehafteter Produkte

##### Prozess der Warenrücksendegenehmigung (RMA)

- **Schritt 1 - Einreichung der Anfrage:** Der Kunde stellt eine formelle RMA-Anfrage unter Verwendung des RMA-Formulars, das im Abschnitt Service | Reparatur auf der KISTERS-Produktkatalogseite heruntergeladen werden kann. Die Anfrage muss mindestens die vollständigen Kontaktdaten und die Lieferadresse des Kunden, die Seriennummer des Geräts bzw. der Geräte und die Art des beanstandeten Defekts sowie weitere vom Kunden angegebene Informationen enthalten. Schließlich muss dem Antrag eine schriftliche Erklärung beigefügt werden, dass kein Kontakt mit

potenziell gefährlichen Stoffen stattgefunden hat, oder eine eindeutige Identifizierung und Beschreibung dieser Stoffe.

- **Schritt 2 - Genehmigung durch KISTERS:** KISTERS prüft und genehmigt die Anfrage und stellt eine RMA-Nummer aus, wenn die Bedingungen den Garantie- oder Rückgaberrichtlinien entsprechen. Die defekten Produkte müssen innerhalb von fünfzehn (15) Tagen nach Erteilung der RMA-Nummer an KISTERS geschickt werden. Die Versanddokumente sind unverzüglich an den KISTER-Vertriebsmitarbeiter oder den für das Kundenkonto zuständigen Sachbearbeiter zu senden. Erfolgt der Versand nicht innerhalb von fünfzehn (15) Tagen, wird die erteilte RMA-Nummer automatisch ungültig.
- **Schritt 3 - Produktrücksendung:** Der Kunde sendet den Artikel mit der deutlich gekennzeichneten RMA-Nummer zurück. Die zurückgesandten Artikel müssen ordnungsgemäß und sicher verpackt sein, vorzugsweise in der Originalverpackung. Die RMA-Nummer sollte deutlich auf der Außenseite des Pakets angebracht sein. KISTERS haftet nicht für Schäden oder Verluste während des Transports.
- **Schritt 4 - Inspektion und Entscheidung:** KISTERS prüft das Produkt und entscheidet über Reparatur, Ersatz oder Erstattung.
- **Schritt 5 - Lösung:** Die endgültigen Maßnahmen werden mitgeteilt und abgeschlossen.
  - Für Produkte, die unter die Garantie fallen: Das reparierte Produkt oder der Ersatz wird an den Kunden versandt, wobei die Versandkosten von KISTERS übernommen werden.
  - Für Produkte, die nicht mehr unter die Garantie fallen, unabhängig davon, ob die Garantiezeit abgelaufen ist oder die Garantie nichtig ist, erstellt KISTERS einen Kostenvorschlag und legt ihn dem Kunden vor. Die weitere Bearbeitung setzt den Erhalt einer ordnungsgemäßen schriftlichen Bestellung des Kunden voraus. Die Rücksendung von Produkten geht immer zu Lasten des Kunden.
  - In Fällen, in denen die Waren oder Teile davon ersetzt werden, gehen die zurückgesandten Waren oder Teile davon in das Eigentum von KISTERS über.

#### Gründe für die Ablehnung zurückgesandter Hardware

Wenn eine der folgenden Bedingungen vorliegt, können die zurückgesandten Produkte von KISTERS zurückgewiesen und auf Kosten des Kunden an diesen zurückgesandt werden:

1. Es wurde keine RMA-Nummer vergeben.
2. Verspätete Rücksendung von defekten Produkten.
3. Der Inhalt des Pakets stimmt nicht mit der ausgestellten RMA überein.
4. Die Produkte werden nicht entsprechend der vereinbarten Versandart verschickt.
5. Versäumnis, innerhalb von fünfzehn (15) Tagen nach Vorlage eines Kostenvorschlags die Zustimmung des Kunden zu den Reparaturkosten für ein defektes Produkt, das nicht unter die Garantie fällt, einzuholen.

#### Haftung

Mit Ausnahme der hier dargelegten ausdrücklichen Garantie übernimmt KISTERS keine weiteren Garantien oder Gewährleistungen in Bezug auf das Produkt, weder ausdrücklich noch mündlich, stillschweigend, gesetzlich, kraft Gesetzes oder als Ergebnis von Handelsbräuchen, Geschäftsgebräuchen oder Leistungsgewohnheiten. KISTERS lehnt hiermit ausdrücklich alle stillschweigenden Garantien ab, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die stillschweigenden Garantien der Nichtverletzung von Rechten Dritter, der

Marktgängigkeit und der Eignung für einen bestimmten Zweck in Bezug auf das Produkt und alle anderen Materialien und Dienstleistungen sowie in Bezug auf die Verwendung der vorgenannten Produkte. KISTERS haftet nicht für Datenverluste, die direkt oder indirekt, absichtlich oder als unbeabsichtigte Folge von KISTERS-Produkten oder KISTERS-Diensten entstehen.

Sofern nicht im Einzelfall schriftlich vereinbart, haftet KISTERS gegenüber dem Kunden in keiner Weise für indirekte Schäden und/oder Kosten (einschließlich entgangenem Gewinn), die dem Kunden aufgrund eines Mangels entstehen. In jedem Fall sind die Rechtsmittel des Kunden auf Schadensersatz beschränkt. Die Haftung des Abnehmers übersteigt in keinem Fall den Preis der Ware. KISTERS haftet nicht für Verluste oder Schäden jeglicher Art, die darauf zurückzuführen sind, dass der Lieferant die Waren (oder einen Teil davon) nicht oder nicht rechtzeitig geliefert hat.

#### **Versionsverwaltung**

Version: 1.6 – Zuletzt bearbeitet am 25. August 2024.

KISTERS behält sich das Recht vor, von Zeit zu Zeit ohne Vorankündigung Anpassungen und/oder Änderungen an dieser Garantieerklärung vorzunehmen.