



Secabo Garantierichtlinien

Secabo steht für die schnelle und unkomplizierte Lösung von Problemen. Wir erwarten von unseren Händlern, gemeinsam mit uns, diesem Service-Versprechen im Sinne eines zufriedenen Kunden gerecht zu werden. Grundsätzlich bieten wir auf alle Funktionsteile 24 Monate Garantie.

Rahmenbedingungen

- Ein Defekt ist ein, durch die technische Abteilung von Secabo nachvollziehbarer und bestätigter Ausfall einer oder mehrerer zugesicherter Eigenschaften des gekauften Produktes.
- Ein Defekt, der durch Fehlbedienung oder anderweitiges Verschulden des Anwenders auftritt, wird nicht von den folgenden Garantierichtlinien abgedeckt, sondern wird kostenpflichtig von Secabo bearbeitet.
- Durch Verschleißteile hervorgerufene Mängel unterliegen keiner Garantieverpflichtung. Der Austausch von Verschleißteilen ist kostenpflichtig - sowohl was das Material und Versandkosten, als auch was die Arbeitszeit angeht.
- Ware, die in unzureichender Verpackung zu Secabo gesendet wird, fällt automatisch aus der Garantie und wird von Secabo nur kostenpflichtig bearbeitet.

Leistungsdatum, Beginn der Garantiefrieten

Als relevantes Leistungsdatum gilt das Verkaufsdatum an den Endkunden durch den Vertriebspartner, jedoch maximal 12 Monate nach dem Kauf des Gerätes durch den Vertriebspartner, beginnend mit dem Rechnungsdatum. Als Beleg dient die Rechnung an den Kunden, sofern diese eine Seriennummer des betreffenden Gerätes enthält.



Zuständigkeiten im Garantiefall

- Wenn sich ein Endkunde, der ein Secabo Produkt bei einem Vertriebspartner erworben hat, mit einem Garantiefall bei Secabo meldet, wird der Fall mit allen vorliegenden Informationen an den betreffenden Vertriebspartner übergeben.
- Sollte Secabo auf ausdrücklichen Wunsch eines Vertriebspartners in Ausnahmefällen einwilligen und in die Bearbeitung eines Garantiefalles eines Endkunden dieses Vertriebspartners eintreten, werden auch ggf. Leistungen von Secabo direkt dem Endkunden in Rechnung gestellt und eingetrieben. Die Bearbeitung dieses Falles erfolgt dann ohne weitere Rücksprache mit dem Vertriebspartner. Etwaige Rechtsgeschäfte zwischen dem Händler und dem Endkunden bleiben davon unberührt.

Leistungen

Defekt wird im ersten Monat nach Anlieferung beim Endkunden gemeldet

- Nachweis des Datums der Anlieferung durch Paket-Tracking.
- Es wird im Zuge einer Schadensminimierung versucht, dem Endkunden mit einer schnellen Ersatzteillieferung zu helfen. Soweit zumutbar, hat der Vertriebspartner solche Ersatzteile einzubauen bzw. kleinere Reparaturen durchzuführen, sofern damit dem Endkunden schneller und günstiger geholfen werden kann.
- Innerhalb der EU (ohne Schweiz, Liechtenstein, Großbritannien und Norwegen) hat der Endkunde oder der Vertriebspartner darüber hinaus das Recht, dass Secabo die betreffende Ware abholt und unmittelbar Ersatz verschickt wird.
- Außerhalb dieser Region sind Endkunden oder Vertriebspartner zum Einsenden der Ware verpflichtet, es gibt keine Abholung. Diese Fälle werden von Secabo und dem Vertriebspartner im Einzelfall betrachtet.
- Die Annahme, dass ein Dead-on-arrival (DOA) vorliegt wird nach der Abholung durch die technische Abteilung von Secabo geprüft. Falls kein DOA vorliegt, werden dem Vertriebspartner die tatsächlichen Kosten für die Abholung des vermeintlich defekten Produktes und der Ersatz-Produkt-Versand in Rechnung gestellt.



Defekt wird zwischen einem Monat nach Anlieferung und vor Ablauf der Garantiefrist gemeldet

- Nachweis des Datums der Anlieferung erfolgt durch Paket-Tracking.
- Es wird im Zuge einer Schadensminimierung versucht, dem Kunden mit einer schnellen Ersatzteillieferung zu helfen. Auf Wunsch erfolgt Versand von kostenlosen Ersatzteilen an den Vertriebspartner. Eine Berechnung dieser Teile erfolgt nicht. Eine Rücksendung oder Abholung der defekten Teile erfolgt nach Absprache. Soweit zumutbar, hat der Vertriebspartner solche Ersatzteile einzubauen bzw. kleinere Reparaturen durchzuführen.
- Innerhalb der Garantiefrist können Secabo Geräte zur kostenlosen Reparatur zu Secabo eingeschickt werden.
- Falls ein Endkunde oder Wiederverkäufer es wünscht, kann Secabo das Gerät auch abholen. Dann berechnet Secabo die tatsächlichen Frachtkosten für die Abholung an den Endkunden bzw. Wiederverkäufer.
- Die Kosten des Rückversands an den Vertriebspartner oder Endkunden in das EU Festland übernimmt Secabo. Bei Versand in Drittländer übernimmt der Wiederverkäufer die entstehenden Kosten.
- Bei direktem grenzüberschreitenden Ersatzteilversand an den Endkunden eines Vertriebspartners werden die Versandkosten in das Land des Endkunden dem Vertriebspartner in Rechnung gestellt.
- Die technische Abteilung prüft nach dem Erhalt der Ware, ob es sich um einen Garantiefall handelt, eine nicht bestimmungsgemäße Nutzung des Gerätes oder eine anderweitige Zerstörung die nicht von der Garantie abgedeckt ist.
- Wenn der Defekt durch den Kunden verursacht wurde oder kein Defekt feststellbar ist berechnet Secabo dem Vertriebspartner zusätzlich zur eventuell berechneten Abholung, auch die tatsächlichen Kosten des Rückversands. Wurde der Defekt durch grobe Fehlbedienung seitens des Endkunden verursacht, wird diesem ein Kostenvoranschlag für die Reparatur gemacht.



Verschleißteile

Folgende Verschleißteile sind von den obigen Garantierichtlinien ausgenommen.

Secabo Plotter (C, S, T, LC, SC, FC)

- Messerhalter
- Schleppmesser
- Schneideleiste
- Messerkopf (älter als 1 Jahr)
- Klemmhalterung für Messerhalter
- Pinch Roller
- Plotstifthalter
- Plotstifte
- Schneidmatten, -unterlagen
- Rollenhalterungen
- Nutwerkzeug
- Servomotoren, Schrittmotoren, Motoren der Vakuumpumpe

Secabo Transferpressen

- Kautschukmatte
- Heizmanschetten für Tassenpressen
- Sicherungen
- Beschichtung der Heizplatte
- Pneumatikzylinder
- Linearführungen
- Kugellager
- Gasdruckfedern

Secabo Buttonmaschinen

- Button-Werkzeuge jeder Art
- Buttonmaschinen Hebel
- Dichtungen
- Stanzwerkzeuge, -schere

Secabo Tools jedweder Art

Stand 14.01.2021