



Was tun, wenn die ArchivistaBox defekt ist?

Wichtig: Die nachfolgenden Informationen gelten nur für Kunden, die NICHT mit der ArchivistaBox Community arbeiten. **Ohne Wartungsvertrag finden Sie hier die entsprechenden Informationen.**

Mit gültigem Wartungsvertrag: Um die Rücksendung/Reparatur/Ersetzung von defekten Waren zu strukturieren, geht Archivista GmbH nach einem **RMA-Prozess** vor. RMA steht für 'Return Merchandise Authorization', d.h. Berechtigung zur Warenrücksendung. Haben Sie bei uns ein Gerät gekauft, welches defekt ist? Dann gilt Folgendes:

- Verlangen Sie bei uns eine **RMA-Nummer mittels des dafür vorgesehenen Formulars** per E-Mail oder Fax
- Senden Sie nach Erhalt der Nummer das **Gerät in der Originalverpackung** an Archivista GmbH, Stegstrasse 14, CH-8132 Egg.
- Alle RMA-Einsendungen sind mit einer aussagekräftigen **Fehlerbeschreibung** zu versehen.
- Versandkosten der RMA-Geräte zu Archivista GmbH tragen die Kunden. Rückversandkosten der **Garantiefälle** werden von Archivista GmbH übernommen.
- Rückversandkosten der Fälle im Rahmen eines **Maintenance-Vertrages** tragen die Kunden.
- Rückversandkosten sind von denjenigen Kunden selbst zu tragen, die aufgrund individueller Konfigurationsprobleme oder falscher Soft-/Hardware-Einstellungen technisch einwandfreie Geräte zur Reparatur einschicken. Als Voraussetzung dafür gilt die Annahme, dass das Einschicken des Gerätes zu vermeiden gewesen wäre, hätte der Kunde entweder das Archivista-Handbuch oder die Dokumentation des Gerätes gelesen, bzw. Kontakt mit dem Technischen Support von Archivista GmbH aufgenommen..
- Bei unberechtigten Beanstandungen (kein Fehler feststellbar, Bedienerfehler) behält sich Archivista GmbH vor, die angefallenen Kosten (Fehlerermittlung / Überprüfung) in Rechnung zu stellen.

Ansonsten gelten die [Allgemeinen Geschäftsbedingungen](#) sowie das [RMA-Formular](#).