

**ARCHOS/ARNOVA Garantiebestimmungen und After Sales Service**

**Inhalt**

## Garantiebestimmungen und After Sales Service

1. Garantiezeiträume .....	3
2. Garantiebestimmungen .....	3
3. ARCHOS After Sales Service für Endkunden .....	4
4. After Sales Service für Händler .....	5
4.1. Retoure von defekten Geräten innerhalb der DOA-Frist (DOA-Regelung) .....	5
4.2. Retoure von defekten Geräten innerhalb der Garantie .....	6
4.3. Retoure von defekten Geräten außerhalb der Garantie .....	8

## Garantiebestimmungen und After Sales Service

Die Bestimmungen und Regelungen zu Garantieleistungen und After Sales Services von ARCHOS definieren die Konditionen bezüglich der Gewährung, Anwendung und Ausführung von Garantieleistungen und After Sales Services auf Geräte und Zubehöre der Marken ARCHOS und ARNOVA.

ARCHOS entspricht der ARCHOS SA.

### 1. Garantiezeiträume

Archos bietet für die unterschiedlichen Produktgruppen folgende Garantiezeiten:

Produktgruppe	Garantiezeitraum
Tablet, MP3, MP4	2 Jahre
Smartphone	2 Jahre
Zubehör	6 Monate (z.B. Netzteile oder Akkus)
Archos Bolt Series, Archos Airwheel E6	2 Jahre (Li-Ion Akku 2 Jahre max. 500 Ladezyklen) 2 Jahre (non-Ion Akku 2 Jahre max. 300 Ladezyklen)

### 2. Garantiebestimmungen

- ARCHOS gewährt auf verkaufte Produkte (Hardware) Garantie für Material- und Herstellungsdefekte innerhalb der oben beschriebenen Zeiträume. Der Kunde muss den Original-Kaufbeleg als Kaufnachweis für die Dauer der Garantie aufbewahren. Eine Kopie des Kaufbelegs wird zur Garantiebestimmung dringend benötigt. ARCHOS akzeptiert nur den Kaufbeleg durch autorisierte Händler. Kontoauszüge oder Kreditkartenbelege sowie PayPal-Rechnungen werden von ARCHOS nicht als Kaufbelege akzeptiert.
- ARCHOS übernimmt keine Garantie für die Funktionstüchtigkeit von Produkten, auf denen Software installiert wurde, die nicht den Spezifikationen des Gerätes entspricht.
- ARCHOS übernimmt die Garantie nur für Defekte, die durch die normale, geräteübliche Nutzung des Gerätes entstehen. Dementsprechend gilt die Garantie nicht für:
  - i. Produkte mit offensichtlichen äußerlichen gravierenden Schäden (z.B. Display-Bruch) oder Spuren von Wasserschäden / Korrosion und fremdartigen Stoffen (z.B. Lebensmittel, Getränke, etc.).
  - ii. Produkte, die einer unsachgemäßen Wartung oder Modifikation unterzogen wurden

- iii. Software, Interfaces, Medien, Einzelteile oder Equipment, welche nicht von ARCHOS vertrieben oder anerkannt wird
  - iv. Produkte, die mit falscher elektrischer Spannung betrieben wurden
  - v. Jede Benutzung des Produktes, die nicht der normalen Bestimmung des Gerätes entspricht
- ARCHOS Produkte werden mit Batterien ausgestattet, die einer begrenzten Anzahl von Ladezyklen unterliegen. Das bedeutet, dass sich die Batteriebetriebszeit im Laufe der Zeit zunehmend verringert. ARCHOS garantiert keine spezifischen Batteriebetriebszeiten, da diese von Variablen wie die Häufigkeit und Anzahl der Ladezyklen / Entladezyklen abhängt.
  - Die ARCHOS Garantie deckt keine Beschädigungen des LCD-Screens ab. ARCHOS LCD-Displays können Pixelfehler von Beginn an aufweisen, oder sie entstehen im Laufe der Zeit. Ein LCD-Display mit wenigstens vier defekten Pixeln wird als Defekt betrachtet. Der Defekt muss einen permanenten Pixel in schwarz oder weiß aufweisen.
  - ARCHOS behält sich vor, die Annahme von Rücksendungen zu verweigern, sofern diese nicht korrekt verpackt wurde. Mangelhafte Verpackung kann die Beschädigung von Produkten beim Versand zur Folge haben, für die ARCHOS nicht haftbar gemacht werden kann.

### 3. ARCHOS After Sales Service für Endkunden

ARCHOS bietet dem Endkunden einen After Sales Service vom ersten Tag nach dem Kauf an. Der After Sales Service beinhaltet eine Hotline sowie ein Service-Center für die Bearbeitung von defekten Garantiegeräten.

**Endkundenhotline: 021 81 477 30 06 (Anruferkosten zum Ortstarif)**

**Öffnungszeiten: Montag – Freitag 09 bis 18 Uhr**

#### Retourenprozess für Endkunden

- Der Endkunde nimmt Kontakt zur Endkundenhotline auf.
- Die Endkundenhotline hilft dem Kunden das bestehende Problem zu beheben (Software Upgrade, weitere Probleme bei der Benutzung des Gerätes, etc.). Sofern ein Defekt vorliegt, löst die Endkundenhotline ein Serviceticket aus.
- Die Servicedauer beträgt 5 Kalendertage max. 10 Kalendertage nach Eingang LetMeRepair.
- Sollte ein identisches Produkt nicht vorrätig sein, wird ein hochwertigeres Gerät zum Tausch zur Verfügung gestellt.

Für den Fall, dass ein Gerät innerhalb der Garantie (2 Jahre ab Kaufdatum) mit einer mechanischen Beschädigung eingeschickt wird, bietet ARCHOS dem Endkunden einen Rabatt-Gutschein an. Dieser ermöglicht den Kauf eines Geräts im Webshop unter [www.archos.com](http://www.archos.com) zu einem Rabatt in Höhe von 25% auf den Kaufpreis.

## 4. After Sales Service für Händler

ARCHOS bietet einen After Sales Service für Händler an, die diesen Service Ihren Endkunden für ARCHOS-Produkte anbieten möchten. Wir empfehlen allerdings, Endkunden auf den direkten Kontakt mit ARCHOS aufmerksam zu machen.

### 4.1. Retoure von defekten Geräten innerhalb der DOA-Frist (DOA-Regelung)

Defekte Produkte, die vom Endkunden an den Händler innerhalb der DOA-Frist reklamiert werden, können an ARCHOS unter den folgenden Voraussetzungen zurückgegeben werden:

#### DOA-Frist

Die DOA-Frist beginnt ab dem Tag des Kaufs durch den Endkunden. Sie beträgt vierzehn (**14**) Werktage.

#### Voraussetzungen zur Annerkennung eines Produktes innerhalb der DOA-Zeit durch ARCHOS

- Das Produkt muss einen tatsächlichen Defekt aufweisen. Ein defektes Produkt wird definiert als eines, welches trotz eines Software-Updates oder einer Formatierung einen Fehler aufweist, der es dem Endkunden unmöglich macht, das Produkt bestimmungsgemäß zu benutzen.
- Das Produkt muss im Original-Karton mit allen Zubehörteilen eingeschickt werden.
- Das Produkt darf keine Gebrauchsspuren aufweisen. Nach Ermessensspielraum kann eine Ausnahme gemacht werden, sofern es sich um geringfügige Gebrauchsspuren handelt (z.B. zwei kleine Kratzer).
- Der Kaufbeleg des Endkunden ist für die Prüfung der DOA-Frist unerlässlich und muss der Retoure beigelegt werden.
- Die Rücksendung muss innerhalb der DOA-Frist vorgenommen werden. Ausschlaggebend hierfür ist hier das Postausgangsdatum.
- Die Garantiebestimmungen müssen eingehalten werden.
- Zur Ermittlung des Defektes wird eine Fehlerbeschreibung benötigt, die erkennen lässt, dass es sich um einen tatsächlichen Defekt handelt.
- Das Produkt muss über das webbasierte Service-Portal „MyExtranet“ der Firma ARCHOS zur Retournierung angemeldet werden (<https://myextranet.archos.com>)
- Dem Produkt muss die RMA-Nummer beigelegt sein, die durch das „MyExtranet“ bereitgestellt wurde (Packliste).

## Bedingungen zur Retournierung eines Produktes innerhalb der DOA-Zeit an ARCHOS

- Versenden der defekten Geräte zum ARCHOS Service-Center an:

<p><b>ARCHOS</b></p> <p><b>c/o LetMeRepair GmbH</b></p> <p><b>Fichtestrasse 1a</b></p> <p><b>02625 Bautzen</b></p> <p><b>Deutschland</b></p>
--

- Die Produkte müssen transportsicher verpackt werden.
- Die Transportkosten übernimmt der Händler.

## Verfahren bei Produkten innerhalb der DOA-Zeit von ARCHOS

- DOA-Produkte, die an ARCHOS retourniert wurden, werden an den Distributor / Großhändler zum letzten Bezugspreis gutgeschrieben.
- Retournierte Produkte, die nicht die oben genannten Bestimmungen erfüllen, werden **unbearbeitet** an den Händler zurückgeschickt.
- Daten, die auf dem Gerät gespeichert wurden, können verloren gehen. ARCHOS kann für Datenverlust **nicht verantwortlich** gemacht werden.
- **SIM-Karten, SD-Karten und Taschen dürfen nicht mit dem Gerät eingeschickt werden. ARCHOS kann nicht für den Verlust verantwortlich gemacht werden. Eine Rücksendung kann nicht garantiert werden.**

### **4.2. Retoure von defekten Geräten innerhalb der Garantie**

Defekte Produkte, die vom Endkunden an den Händler innerhalb der Garantiezeit reklamiert werden, können an ARCHOS unter den folgenden Voraussetzungen zurückgegeben werden:

#### Garantiezeit

Die Garantiezeit beginnt ab dem Tag des Kaufes durch den Endkunden. Die Garantiezeit wird unter Punkt 1 definiert.

#### Vorraussetzungen zur Annerkennung eines Produktes innerhalb der Garantiezeit durch ARCHOS

- Das Produkt muss einen tatsächlichen Defekt aufweisen. Ein defektes Produkt wird definiert als eines, welches trotz eines Software-Updates oder einer Formatierung einen Fehler aufweist, der es dem Endkunden unmöglich macht, das Produkt bestimmungsgemäß zu benutzen.
- Das Netzteil des Gerätes muss mit eingeschickt werden.
- Der Kaufbeleg des Endkunden ist für die Prüfung der Garantiezeit unerlässlich.
- Die Rücksendung muss innerhalb der Garantiezeit vorgenommen werden. Ausschlaggebend hierfür ist hier das Postausgangsdatum.

- Die Garantiebestimmungen müssen eingehalten werden.
- Zur Ermittlung des Defektes wird eine Fehlerbeschreibung benötigt, die erkennen lässt, dass es sich um einen tatsächlichen Defekt handelt.
- Das Produkt muss über das webbasierte Service-Portal „MyExtranet“ der Firma ARCHOS zur Retournierung angemeldet werden (<https://myextranet.archos.com>)
- Dem Produkt muss die RMA-Nummer beigelegt sein, die durch das „MyExtranet“ bereitgestellt wurde (Packliste).

#### Bedingungen zur Retournierung eines Garantie-Produktes an ARCHOS

- Versenden der defekten Geräte zum ARCHOS Service-Center an:

**ARCHOS**

**c/o LetMeRepair GmbH**

**Fichtestrasse 1a**

**02625 Bautzen**

**Deutschland**

- Die Produkte müssen **transportsicher** verpackt werden, bitte **keinen Originalkarton** mit einsenden.
- Die Transportkosten übernimmt der Händler.
- Für eine Kostenvoranschlagserstellung, muss dies im Service Auftrag hinterlegt werden, ansonsten wird das Gerät unrepariert zurückgesendet.

#### Verfahren bei Produkten innerhalb der Garantiezeit von ARCHOS

- Produkte innerhalb der Garantiezeit werden, je nach Verfügbarkeit und nach dem Ermessen von ARCHOS getauscht (Sollte ein identisches Produkt nicht vorrätig sein, wird ein hochwertigeres Gerät zum Tausch zur Verfügung gestellt).
- Sollte ein Austausch nicht möglich sein, kann das Gerät ebenfalls gutgeschrieben werden. ARCHOS behält sich folgende Durchlaufzeiten vor:
  - **5 Kalendertage max. 10 Kalendertage nach Eingang LetMeRepair**
- Retournierte Produkte, die nicht die oben genannten Bestimmungen erfüllen, werden unbearbeitet an den Händler zurückgeschickt.
- Daten, die auf dem Gerät gespeichert wurden, können verloren gehen. ARCHOS kann für Datenverlust **nicht verantwortlich** gemacht werden.
- **SIM-Karten, SD-Karten, Lautsprecher, Powerbanks, Backcover und Taschen dürfen nicht mit dem Gerät eingeschickt werden. ARCHOS kann nicht für den Verlust verantwortlich gemacht werden. Eine Rücksendung kann nicht garantiert werden.**

## 4.3. Retoure von defekten Geräten außerhalb der Garantie

Produkte, welche nicht den oben genannten Garantiebedingungen entsprechen, werden als Geräte außerhalb der Garantie behandelt.

Geräte außerhalb der Garantie, die über den Endkunden an den Händler zurückgegeben werden, können nach den folgenden Bestimmungen an ARCHOS verschickt werden.

### Vorraussetzungen zur Anerkennung eines Produktes außerhalb der Garantie von ARCHOS

- Das Produkt **muss** über das webbasierte Service-Portal „MyExtranet“ der Firma ARCHOS zur Retournierung angemeldet werden:
- (<https://myextranet.archos.com>)
- Dem Produkt muss die **RMA-Nummer** beigelegt sein, die durch das „MyExtranet“ bereitgestellt wurde (Packliste).

### Bedingungen zur Retournierung eines Außerhalb-der-Garantie-Produktes an ARCHOS

- Versenden der defekten Geräte zum ARCHOS Service-Center an:

<b>ARCHOS</b>  <b>c/o LetMeRepair GmbH</b>  <b>Fichtestrasse 1a</b>  <b>02625 Bautzen</b>  <b>Deutschland</b>
---

- Die Produkte müssen **transportsicher** verpackt werden, bitte **keinen Originalkarton** mit einsenden.
- Die Transportkosten übernimmt der Händler.

### Verfahren bei Produkten außerhalb der Garantie von ARCHOS

- Bitte stellen Sie sicher, dass keine Produkte eingeschickt werden, die sich außerhalb der 2 Jahres Garantiezeit ab Kaufdatum befinden. So ersparen Sie beiden Parteien Zeit und Kosten.
- Der Versender/Händler stellt sicher, dass die Absicht besteht, das Gerät kostenpflichtig tauschen zu wollen (nur innerhalb der 2 Jahres Garantie ab Kaufdatum) mit einer mechanischen Beschädigung. Ein Vermerk über eine Kostenvoranschlag Erstellung muss vorhanden sein, sonst werden diese Geräte unrepariert zurück gesendet. Über die Kosten kann sich der Versender im Vorfeld in der ARCHOS Service Preisliste informieren.
- Bei Vorgängen, in denen der Versender irrtümlicherweise ein Gerät ohne Garantie als Garantiefall eingeschickt hat, erhält der Versender das Gerät unrepariert zurück.