

## **ZEIT- UND MATERIAL- PAUSCHALREPARATUREN DIENSTLEISTUNGSBESCHREIBUNG**

## **TIME & MATERIALS/FLAT RATE REPAIRS SERVICE DESCRIPTION DOCUMENT**

### **Pflichten von Zebra Technologies**

1. Nach Eingang eines gültigen Auftrags sowie der Produkte mit einer RMA-Nummer (Return Authorisation Number) beim entsprechenden Depot, erfolgt Reparatur der Produkte mit einem internen Durchsatzziel von 10 Geschäftstagen. Die Durchsatz-Sollzeit ist der Zeitraum, den ein Produkt während des Reparaturvorgangs in unserem Depot verbleibt; die Transitzeiten sind darin nicht enthalten. Durchsatzzeiten sind Ziele, nicht jedoch eine Garantie. Sie können je nach Nachfrage und Verfügbarkeit von Teilen unterschiedlich sein. Wir sorgen für die Rücksendung der reparierten Produkte an den vom Kunden im Abschnitt „Return Address Details“ des Formblatts angegebenen Versandort.
2. Falls ein entsprechend Absatz (1) oben repariertes und an den Kunden zurückgesandtes Produkt innerhalb von 30 Tagen nach Rücksendung des Produkts von uns an den Kunden den gleichen Fehler aufweist, nehmen wir kostenfrei eine erneute Reparatur vor. Falls ein neuer Fehler auftritt, kann der Kunde keinen Anspruch im Rahmen dieses Absatz (2) erheben.
3. Wir nennen dem Kunden den Versandort, an welchen defekte Einheiten vom Kunden auf eigene Kosten versandt werden.
4. Sofern vom Kunden im Formblatt „Repair Returns Form“ nicht anderweitig verlangt, werden die Produkte vor der Rücksendung von unserem Reparaturzentrum mit der neuesten Betriebssoftware geladen. Vorversionen der Betriebssoftware werden nur im Rahmen eines Wartungsvertrages aufgespielt.

### **Pflichten des Kunden**

1. Der Kunde hat alle Gegenstände normalen kaufmännischen Standards entsprechend so zu verpacken, dass die Verpackung sicher ist und alle erforderlichen Papiere enthält. Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass die RMA-Nummer auf dem Paket außen deutlich sichtbar

### **Zebra Technologies Responsibilities**

1. Following receipt of: a valid purchase order; and the products at the relevant depot with an RMA number (Return Authorisation number), repair the products with an in-house turnaround target of 10 business days. The turnaround target time represents the time a product spends at our depot during the repair process; it does not include time in transit. Turnaround times are a target and are not a guarantee; they may vary based upon demand and parts availability. We will provide return shipment of repaired products to the shipment location designated by the Customer in the Return Address Details section of the form.
2. If the product repaired and returned to the Customer in accordance with paragraph (1) above demonstrates the same fault within 30 days of the date we shipped the product to the Customer, we will provide a repeat repair without charge. If a new fault presents itself, Customer may not claim under this paragraph (2).
3. We will provide the shipping location to Customer where faulty units for repair will be sent by Customer at Customer's expense.
4. We will return products with the latest version of operating software loaded unless the Customer requests otherwise in the Repair Returns Form. Previous versions of operating software are loaded only as part of a maintenance contract.

### **Customer Responsibilities**

1. Customer must package all items to normal commercial standards, so that the package is secure and contains all requisite paperwork. Customer must ensure that the RMA number is clearly visible on the outside of the package. Customer must ensure that the package

## **ZEIT- UND MATERIAL- PAUSCHALREPARATUREN DIENSTLEISTUNGSBESCHREIBUNG**

angebracht ist. Ebenso hat der Kunde darauf zu achten, dass das Paket alle erforderlichen Dokumente enthält, wie folgt:

- a. Ausgefülltes RMA-Formular mit Versandadresse, Auftragsnummern, Seriennummern und Problemcodes.
2. Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass eine Kopie des Auftrags per Fax oder E-Mail an die auf dem RMA-Formular angegebene Kontaktperson übermittelt wird. Ohne Genehmigung des Kunden wird keine Reparatur vorgenommen. Sie muss Angaben über Rechnungsadresse, Auftragsnummern und angebotene Kosten enthalten.
3. Der Kunde hat für den sicheren Transport der Produkte zum angegebenen Depot zu sorgen. Der Kunde trägt alle Kosten und Risiken des Transports zu der auf dem RMA-Formular angegebenen Depotadresse.
4. Der Kunde hat darauf zu achten, dass sämtliches Zubehör, für dessen Demontage kein Spezialwerkzeug erforderlich ist, vor dem Versand vom Produkt entfernt wird. Dazu zählen vor allem Batterien, Antennen, Schutzboxen/-taschen, Stylus Pens, SIM-Karten oder andere Speicherkarten, Handbücher und die Originalverpackung. Falls diese nicht entfernt wurden, übernehmen wir für sie oder für ihre Rücksendung zum Kunden keine Haftung, es sei denn, dies ist Bestandteil eines umfassenden Deckungsvertrags („Comprehensive Coverage“).
5. Der Kunde muss etwaige besondere Anweisungen an uns zum Zeitpunkt der Anforderung der Rücksendegenehmigung im Feld „Special Instructions“ des Formblatts „Repair Returns Form“ eintragen.
6. Der Kunde hat dafür zu sorgen, dass die erforderliche Software samt Lizenzen aus den Geräten entfernt wurde. Die Geräte werden von uns ohne kundenspezifische Software zurückgesendet. Software wird nur im Rahmen eines Wartungsvertrags aufgespielt.

## **TIME & MATERIALS/FLAT RATE REPAIRS SERVICE DESCRIPTION DOCUMENT**

includes all supporting documentation as follows:

- a. Completed RMA Form with Ship Address, Job Numbers, Serial Numbers and Problem Codes.
2. Customer must ensure copy of Purchase Order is posted, faxed or emailed to the specified contact on the RMA form. Repairs will not be processed without approval from the customer. This must contain Billing Address, Job Numbers and Costs quoted.
3. Customer must provide for the safe transport of the products to the specified depot. Customer must bear all costs and risks associated with the transportation to the depot address as specified on the RMA form.
4. Customer must ensure that all accessories that do not require additional tools to remove them are removed from the products prior to shipment. This includes but is not limited to, batteries, antennae, protective cases/pockets, stylus pens, SIM cards or other memory cards, manuals, and original packaging. If these are not removed, we are not responsible for them or their return to the Customer unless as part of the terms and conditions of a Comprehensive Coverage contract.
5. Customer must provide any special instructions to us at time of requesting RMA in the “Special Instructions” field of the Repair Returns Form.
6. Customer must ensure that any software required, including licenses, is removed from units. We will return units without custom software. Software is only loaded under terms of maintenance contract.

## **ZEIT- UND MATERIAL- PAUSCHALREPARATUREN DIENSTLEISTUNGSBESCHREIBUNG**

### **Einschränkungen**

1. Änderungen der Reparaturpreise sind vorbehalten. Ein zum Zeitpunkt der Reparatur abgegebenes Preisangebot ersetzt sämtliche früheren Preisangebote für frühere Reparaturen.
2. Geräte, deren Reparatur nicht wirtschaftlich erscheint („Beyond Economical Repair“), werden an den Kunden zurückgesandt oder den EU-Recyclingverordnungen entsprechend verschrottet.

## **TIME & MATERIALS/FLAT RATE REPAIRS SERVICE DESCRIPTION DOCUMENT**

### **Limitations and Restrictions**

1. Prices for repairs are subject to change. Quote provided at time of repair supersedes any previous quotation for previous repairs.
2. Units deemed “Beyond Economical Repair” will be returned to the Customer or scrapped in accordance with EU recycling regulations.