

Bosch Security Systems Servicemanual België



BOSCH

Technologie voor het leven



Inhoudsopgave

1.	ALGEMEEN	3
2.	SERVICEPARTNER	3
3.	HET SERVICEPROCES	4
4.	REPARATIES BINNEN DE GARANTIEPROCEDURE (IW)	5
5.	REPARATIES BUITEN DE GARANTIEPERIODE (OOW)	5
6.	DOA APPARATUUR	6
7.	BESTELLING ONDERDELEN EN SERVICE DOCUMENTATIE	6
8.	PROCESSEN & DOORLOOPTIJDEN	7
9.	GARANTIE OP REPARATIES	7
10.	SERVICE OP LOCATIE	7
11.	FACTURERING & BETALINGEN	8
12.	AFKORTINGEN/TERMEN	8
13.	BIJLAGE 1: RMA-AANVRAAG (VEELVULDIG) BOSCH ST	9



1. Algemeen

Dit document voorziet u van de benodigde informatie betreffende reparaties aan uw Bosch Security Systems apparatuur. In dit document treft u informatie over de werkwijzen en termen welke van toepassing zijn binnen het servicetraject.

2. Servicepartner

Voor reparaties van uw apparatuur verzoeken wij u contact op te nemen met onze Service Partner.

Bosch Security Systems Inc.
C/O EVI Audio GmbH
Ernst-Heinkel Str.4
94315 Straubing
Germany

RMADesk.STService@de.bosch.com

Telefoon: + 49 9421 706 566
Fax: + 49 9421 706 350

Mocht u opmerkingen hebben over reparaties, producten of betreffende het reparatieproces dan verzoeken wij u rechtstreeks contact op te nemen met Bosch Security Systems België.

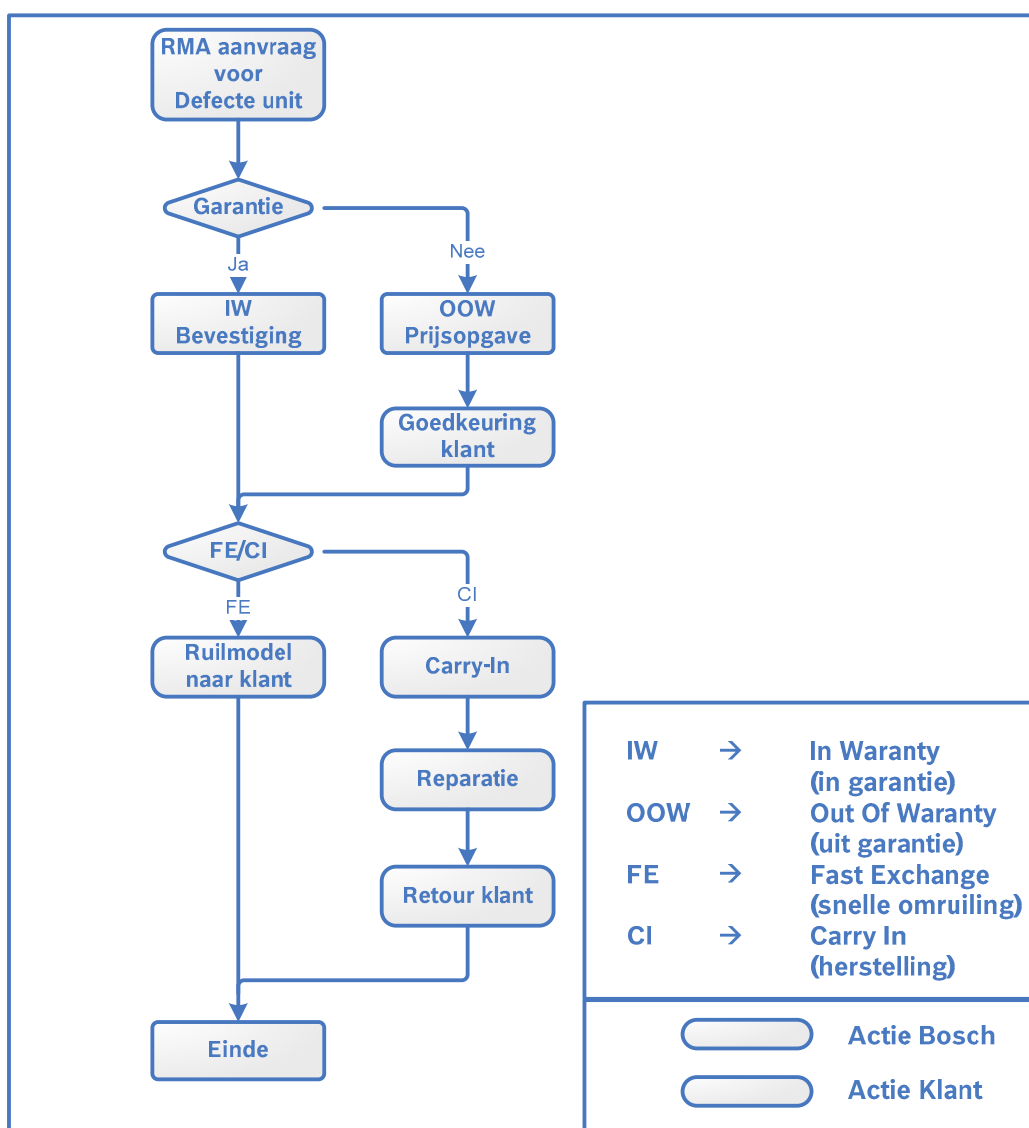
Torkonjestraat 21 F, B-8510 Marke
Tel: 056/245029
techsupport@be.bosch.com



3. Het serviceproces

Het Serviceproces start altijd met een RMA-aanvraag. (Return Material Authorisation). Stuur deze RMA-aanvraag, degelijk ingevuld terug naar de Service Partner, zoals vermeld hierboven.

Binnen dit serviceproces onderscheiden wij een aantal verschillende types defecte apparatuur en verschillende types van reparatie. Onderstaand overzicht geeft aan hoe uw aanvraag behandeld wordt en wat uw rol is binnen dit proces.





4. Reparaties binnen de garantieprocedure (IW)

Voor reparaties die onder garantie vallen dient u een kopie van de aankoopnota bij de RMA aanvraag te voegen. Indien er op het apparaat een week/productienummer vermeld is, is een kopie van de aankoopnota niet nodig. Bij twijfel voegt U best de aankoopnota erbij.

De RMA-aanvraag kan worden afgewezen indien deze, naar de mening van Bosch Service, niet voldoet aan de voorwaarden.

Omschrijf de klacht en geef aan als u vermoedt dat het bijvoorbeeld vocht- of bliksem-schade betreft.

Vermeld altijd de klacht, het type- en serienummer, de naam van de contactpersoon binnen uw bedrijf en het bijbehorende telefoonnummer.

Na ontvangst van uw RMA aanvraag ontvangt u een bevestiging (RMA confirmatie) dat het product binnen garantie gerepareerd of omgeruild zal worden (zie voorbeeld faxen)

PS: Bij het terugsturen!!! Alleen het defecte product, zonder toebehoren. Bijvoorbeeld camera's of monitoren zonder documentatie, losse (aansluit-)kabels, adapters, losse lenzen of camerastatieven.

5. Reparaties buiten de garantieperiode (OOW)

Voor goederen die buiten de garantie vallen krijgt u via de RMA confirmatie een prijsopgave (zie voorbeeld faxen).

Zodra **uw akkoord** op dit voorstel binnen is, wordt gestart met de reparatie/omruil procedure.

Blijft uw reactie naar aanleiding van de ontvangen prijsopgave langer dan 1 week uit, dan ontvangt u een herinnering. Komt op deze herinnering binnen een week geen reactie, dan wordt uw RMA aanvraag geannuleerd.

Na uw akkoord op de reparatieprijs wordt het product opgehaald, gerepareerd of omgeruild en aan u verzonden.

6. DOA apparatuur

Indien nieuwe producten bij aankomst defect zijn (Dead On Arrival) wordt u voorzien van een vervangend apparaat.

De voorwaarden voor een DOA zijn:

- Het defecte product is nieuw, in de originele verpakking compleet met gebruiksaanwijzing, eventuele kabels etc.
- Kopie van de aankoopnota (van Bosch of uw leverancier), deze nota mag maximaal 4 weken oud zijn.

Goederen die nieuw zijn, maar niet aan deze voorwaarden voldoen, worden als garantiegeval (IW) behandeld.

7. Bestelling onderdelen en service documentatie

Bosch serviceonderdelen en servicedocumentatie kunnen uitsluitend schriftelijk, per fax of e-mail, besteld worden bij Bosch Spare Parts Service.

Voor het bestellen van servicedocumentatie volstaat het typenummer van het desbetreffende apparaat.

Voor onderdelen dient het 12-cijferige codenummer gebruikt te worden zoals dat in de servicedocumentatie vermeldt staat.

Voor informatie over prijzen van onderdelen kunt u mailen naar het volgende adres:

Spares.STService@de.bosch.com

Vermeld het factuuradres, het afleveradres, de naam van de contactpersoon binnen uw bedrijf en zijn of haar telefoonnummer.

8. Processen & Doorlooptijden

Onderstaande doorlooptijden geven een indicatie van de tijd die het in beslag neemt vanaf het moment dat u aangeeft een defect product te hebben tot u een vervangend/gerepareerd apparaat in huis heeft.

Fast Exchange	ca 4 werkdagen
Advanced Exchange (of vooruit swap)	ca 5 werkdagen (slechts beperkt mogelijk, alleen op verzoek) U ontvangt na goedkeuring van de voorwaarden (zie voorbeeldfax) vooraf een ruilmodel en verstuurt het defecte product na omruilen op naar Bosch Service Partner.
Carry-Inn	ca 15 werkdagen U levert het product aan bij Bosch Service Partner en krijgt het product gerepareerd retour.

9. Garantie op reparaties

Op het vervangen of gerepareerde product wordt standaard een reparatiegarantie van 90 dagen gegeven of een resterende garantieperiode van het originele door u toegezonden product. De langste periode van deze twee wordt aangehouden.

10. Service op locatie

Indien er extra diensten verlangd worden zoals het op locatie naar storingen zoeken en/of defecte apparatuur uitwisselen, dan kan Bosch STBE Service (ook buiten de garantieperiode) dat soort service aan u verlenen.

Voor een prijsindicatie en het inplannen van deze werkzaamheden kunt u telefonisch contact opnemen met Bosch STBE Service



11. Facturering & Betalingen

In de regel volgt de factuur binnen een week na retourzending. Op de factuur worden uw referentienummer, het type- en serienummer en de code voor de reparatie vermeld.

Alle genoemde prijzen zijn exclusief BTW.

Betaling volgens afgesproken betalingsvoorwaarden.

12. Afkortingen/termen

IW	In Warranty	Bepaling of een product binnen de garantietermijn van Bosch valt. Deze wordt aan de hand van de Productie of Inkoopdatum bepaald volgens ondertaande formule; <i>[Productiedatum] + [Garantieperiode] + [Tijd Sales kanaal]</i> <i>[Inkoopdatum] + [Garantieperiode]</i>
OOW	Out Of Warranty	Buiten garantietermijn, er wordt pas actie ondernomen na goedkeuring van de klant.
DOA	Dead On Arrival	Een apparaat nieuw uit de doos blijkt defect (binnen 4 weken na aankoop).
FE	Fast Exchange	U ontvangt een ruilmodel nadat het product door ST Service ontvangen is.
AE	Advanced Exchange	U ontvangt een ruilmodel nog voor het defecte product naar ST Service verstuurd is (vooruit-swap).
CI	Carry In	U krijgt hetzelfde apparaat gerepareerd retour. Mocht blijken dat het apparaat niet meer te repareren is dan ontvangt u een bevestiging per fax. Hiermee geeft u aan wat te doen met het defecte apparaat.



13. Bijlage 1: RMA-AANVRAAG (VEELVULDIG) BOSCH ST

Origineel Aankoopfactuur. (DOA geval):		Datum:
--	--	--------

Facturatieadres:
Leveringsadres:

Klantcode:		Datum:	
Kontakt:		Code #:	
Firmanaam:		Bedrijf:	
Adres:		Lev.Adres:	
		(indien verschillend)	
Tel:		Fax:	
		e-mail:	

Service Level Requested: Dead On Arrival (DOA) Advanced Exchange (AE) Repair Same Number (RSN)

***Merk op: Model nummer is VEREIST in uw RMA-aanvraag. Optionele informatie ivm serienummer, productiedatum en gedetailleerde foutomschrijving. Voor DOA gevallen, is een copie van de originele aankoopfactuur vereist.**

1	Model:		Gedetailleerde foutomschrijving:	
	*Serienummer:		Zijn er software licenties bij betrokken ?	Neen ? Ja? Ik weet het niet
	*Productiedatum:			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> MAC Address:
	*Onze Ref:			
2	Model:		Gedetailleerde foutomschrijving:	
	*Serienummer.:		Zijn er software licenties bij betrokken ?	Neen ? Ja? Ik weet het niet
	*Productiedatum:			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> MAC Address:
	*Onze Ref:			
3	Model:		Gedetailleerde foutomschrijving:	
	*Serienummer.:		Zijn er software licenties bij betrokken ?	Neen ? Ja? Ik weet het niet
	*Productiedatum:			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> MAC Address:
	*Onze Ref:			
4	Model:		Gedetailleerde foutomschrijving:	
	*Serienummer.:		Zijn er software licenties bij betrokken ?	Neen ? Ja? Ik weet het niet
	*Productiedatum:			<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> MAC Address:
	*Onze Ref:			

Als teken van Service betaalt Bosch Security Systems alle transportkosten via UPS. **Gelieve dus altijd de UPS 3rd part klantcode te gebruiken: 4V273E.**
Overeenkomst - Ondergetekende, aanvaard de termen en condities van deze Advanced Exchange Overeenkomst. De klant is verantwoordelijk en Bosch Security Systems heeft het recht om de klant te factureren voor de waarde van het Advanced Exchange product in geval:

1. Bosch de defecte producten niet teruggekregen heeft binnen de **10 dagen** na de levering van deze Advanced Exchange omruiling.
2. de teruggestuurde producten onder garantie in een conditie verkeren die niet strookt met de garantievoorwaarden.
3. de teruggestuurde producten niet overeenkomen met de verzochte goederen op de RMA aanvraag.

Stuur naar volgende adres:

Bosch Security Systems Inc.

C/O EVI Audio GmbH
 Ernst-Heinkel Str. 4
 94315 Straubing
 Germany

Ik aanvaard de termen en condities van de serviceovereenkomst.


BELANGRIJKE INFORMATIE

We streven om telkens de best mogelijke service te bieden. Gelieve aub een ogenblik te wijden aan onderstaande belangrijke richtlijnen omtrent deze formulieren. Dit kan heel wat misverstanden vermijden en de doorlooptijd van de herstelling verhogen.

Algemeen:

RMA-aanvragen vervallen na 30 dagen van uitgifte.

Teruggestuurde producten moeten corresponderen qua model nummer en hoeveelheden met de opgegeven waarden. Afwijkingen zullen resulteren in vertragingen van de herstelprocedure, extra kosten of weigering van uw zending.

Verwijder telkens de lenzen van de vaste camera's vooraleer ze terug te sturen. Indien u vermoedt dat de lens aan de oorzaak van het probleem ligt, waarschuw dan de RMA desk, zodat ze hiervan nota kunnen nemen. Voeg geen andere toebehoren bij het teruggestuurde product (vb steunen, kabels, voedingen, ...)

Beschadigde producten/ Transport voorzorgen

Zendingen die terugkomen in een andere of beschadigde verpakking zullen teruggestuurd worden door het Service Center naar de klant. Producten moeten teruggestuurd worden in de originele verpakking of verpakt in een aangepaste container of iets gelijkaardigs.

Buiten Garantie / Geweigerde Garantie herstellingen:

Indien uw producten "Buiten garantie" of onder "geweigerde garantie" vallen, dan zal uw RMA confirmatie dit vermelden. U dient dan op de RMA confirmatie uw goedkeuring aan te brengen, zodat Bosch Security de herstelprocedure kan verderzetten. Stuur dan deze ondergetekende RMA confirmatie terug naar het bovenstaande adres. Forfaitaire herstellprijzen worden gehanteerd. Garantie wordt geweigerd indien het toestel defect geraakt is door beschadiging, verkeerd gebruik of verkeerde verpakking. Voor extra informatie omtrent de Bosch garantie politiek kan u terecht op de Bosch website www.boschsecurity.com

Kosten:

Indien u kiest om het toestel niet te herstellen en wenst het toestel terug te krijgen, dan zal er een 36.00€ (EURO) service en handling fee per eenheid aangerekend worden. Transportkosten vallen dan ook onder de verantwoordelijkheid van de klant. De service en handling kosten blijven aanwezig, ook al verkiest u om het toestel te laten vernietigen.

Vaste herstellingskosten:

Onze opgegeven kosten voor de "buiten garantie/geweigerde garantie" gevallen, bevatten de diagnose kosten, evaluatie, opkuiskosten, kosten voor upgrade van de software en hardware configuratie, preventieve onderhoudscontrole, herstellkosten, kosten voor onderdelen, calibratie en/of functionele afregeling en Burn-in. Internationale transporten bevatten geen invoerrechten noch duane kosten.

Repair Same (serial) Number (RSN): (herstel hetzelfde product – Carry-In)

De Carry-In (RSN) procedure is beschikbaar als uw wenst te beschikken over uw eigen product na herstelling.

Advance Exchanges (AE):

Indien u kiest voor een vervangeneheid binnen de garantieperiode, dan zijn er twee opties mogelijk. Een Advance Exchange (vooraf omwisselen

Voorwaarden voor omwisseling:

Het teruggestuurd materiaal dient overeen te komen met het in het RMA formulier aangevraagde product. Indien niet zo, dan zal het opgestuurde product gefactureerd worden volgens de gangbare prijzen van de prijslijst. De verkeerd teruggestuurde materialen zullen u dan teruggestuurd worden.

Transport:

Uw materiaal zal teruggestuurd te worden volgens standard "buitengarantie" transport middelen. Mocht u een "snellere service" wensen, gelieve dit vooraf duidelijk te maken aan de Customer Service.

Hoe kan u het SERVICE CENTER bereiken ?

Tel : +49 9421 706 566 v Fax: +49 9421 706 350 v e-mail: RMADesk.STService@bosch.com



Een traditie van kwaliteit en innovatie

Al meer dan 100 jaar staat de naam Bosch voor kwaliteit en betrouwbaarheid.

Bosch Security Systems is er trots op u een breed pakket van systemen en componenten te kunnen bieden op het gebied van Brand- en Inbraakdetectie, CCTV, Public Address, Congres, Paging en Sociale Alarmering, dat u helpt een oplossing te vinden voor elke gewenste toepassing.

We zijn een wereldwijd actieve voorkeursleverancier van innovatieve technologie die wordt ondersteund door het hoogste niveau van service en support.

Als u oplossingen nodig hebt waar u op kunt vertrouwen, kies dan voor Bosch.

Bosch Security Systems NV

Torkonjestraat 21F

B8510-Marke

België

Tel: 056/200240

www.boschsecurity.be