



Gewährleistungs- und Reparaturbestimmungen



syslogic®

Syslogic AG

Täfernstrasse 28

CH-5405 Baden-Dättwil

T +41 56 200 90 40

info@syslogic.com

www.syslogic.com

Gewährleistungs- und Reparaturbestimmungen (RMA)

Gemeinsame B2B-Fassung für Syslogic AG und Syslogic GmbH

Ausschließlich für Geschäftskunden (B2B)

Version 1.0

August 2026

Syslogic AG | Switzerland

Syslogic GmbH | Germany

Table of Contents

Allgemeine Bestimmungen	3
A. Geltungsbereich und Vertragsparteien	3
B. Rangfolge, anwendbares Recht und UN-Kaufrecht.....	3
C. Incoterms und Gefahrübergang.....	3
D. Referenzwährung und Abrechnung	4
1 Gewährleistungsbestimmungen.....	5
1.1 Gegenstand der Gewährleistung	5
1.2 Gewährleistungsdauer und Verlängerung	5
1.3 Fristwahrende Anmeldung eines Gewährleistungsfalls.....	5
1.4 Prüf- und Meldepflichten des Kunden	6
1.5 Voraussetzungen einer Gewährleistungsleistung	6
1.6 Leistungen von Syslogic im Gewährleistungsfall	6
1.7 Ausschlüsse von der Gewährleistung	7
1.7.1 IP-geschützte Produkte	7
1.7.2 Komponententausch und „aus zwei mach eins“	8
1.8 Software, Firmware und Daten	8
1.9 Produkte und Komponenten anderer Hersteller	8
1.10 Rückgabe unbenutzter COTS-Produkte.....	8
1.10.1 Definition and Return Period	8
1.10.2 Conditions for Acceptance of a Return.....	8
1.10.3 Von der freiwilligen Rücknahme ausgeschlossen	9
1.10.4 Eingangskontrolle, Gutschrift und nicht erstattbare Kosten	9
1.11 Haftung	9
2 RMA- und Reparaturbestimmungen	10
2.1 RMA-Anfrage und Rücksendegenehmigung	10
2.2 Beizulegendes Zubehör und Vorbereitung des Produkts.....	10
2.3 Verpackung und Transport	11
2.4 Versandkosten und Gefahrtragung	11
2.5 Eingangskontrolle und technische Analyse.....	11
2.6 Zeitliche Verfügbarkeit von Reparaturen und Obsoleszenz	12
2.7 Kostenfreigabe und Kostenvoranschlag	12
2.8 Kundenentscheidung nach Kostenvoranschlag.....	12
2.9 Durchführung der Reparatur.....	12
2.10 Gewährleistung nach Reparatur oder Teileersatz	13
2.11 Nicht reparierbare Produkte und EOL-Fälle.....	13
2.12 Ablehnung einer Analyse oder Reparatur	13
2.13 Internationale Rücksendungen, Zoll und Exportkontrolle	14
2.14 Rücksendung des reparierten oder geprüften Produkts.....	14

Allgemeine Bestimmungen

A. Geltungsbereich und Vertragsparteien

1. Diese Gewährleistungs- und Reparaturbestimmungen werden gemeinsam von der Syslogic AG, Schweiz, und der Syslogic GmbH, Deutschland, verwendet und gelten ausschließlich im B2B-Geschäft.
2. Vertragspartner des Kunden ist ausschließlich diejenige Syslogic-Gesellschaft, die im Angebot, in der Auftragsbestätigung, im Rahmenvertrag oder in der Rechnung als Verkäuferin beziehungsweise Leistungserbringerin bezeichnet ist. Der Begriff „Syslogic“ bezeichnet in diesen Bestimmungen ausschließlich die jeweils vertragschließende Syslogic-Gesellschaft.
3. Die technische Bearbeitung eines Produkts durch die jeweils andere Syslogic-Gesellschaft, ein verbundenes Unternehmen, einen Lieferanten oder einen von Syslogic beauftragten Servicepartner führt nicht zu einem Wechsel der Vertragspartei und begründet keine zusätzliche Haftung der ausführenden Stelle.
4. Diese Bestimmungen gelten für nationale und grenzüberschreitende Kauf-, Liefer-, Gewährleistungs-, Rückgabe-, Analyse-, Reparatur-, Austausch- und RMA-Vorgänge.
5. Diese Bestimmungen ergänzen die jeweils anwendbaren Allgemeinen Geschäftsbedingungen der vertragschließenden Syslogic-Gesellschaft. Für Gewährleistungs-, RMA-, Analyse-, Reparatur-, Austausch- und Rückgabefragen gehen diese Bestimmungen bei Widersprüchen vor, soweit keine individuell ausgehandelte Vereinbarung oder zwingendes Recht entgegensteht.

B. Rangfolge, anwendbares Recht und UN-Kaufrecht

Bei Widersprüchen gilt folgende Rangfolge:

- individuell ausgehandelte schriftliche Vereinbarungen
- die jeweilige Auftragsbestätigung und ausdrücklich vereinbarte Produktspezifikationen
- diese Gewährleistungs- und Reparaturbestimmungen für ihren Regelungsbereich
- die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der vertragschließenden Syslogic-Gesellschaft
- das anwendbare dispositive Recht

Rechtswahl, Gerichtsstand und eine allfällige Schiedsvereinbarung richten sich nach dem zugrunde liegenden Vertrag beziehungsweise den Allgemeinen Geschäftsbedingungen der vertragschließenden Syslogic-Gesellschaft. Diese Bestimmungen begründen keine einheitliche Rechtswahl für Syslogic AG und Syslogic GmbH.

Das Übereinkommen der Vereinten Nationen über Verträge über den internationalen Warenkauf (CISG/UN-Kaufrecht) findet nur Anwendung, soweit seine Anwendung im zugrunde liegenden Vertrag beziehungsweise in den anwendbaren Allgemeinen Geschäftsbedingungen nicht ausgeschlossen wurde. Zwingendes Recht bleibt vorbehalten.

C. Incoterms und Gefahrübergang

1. Für jede Lieferung wird im Kauf- oder Liefervertrag ein Incoterm einschließlich des benannten Ortes beziehungsweise Hafens festgelegt. Soweit nicht ausdrücklich eine andere Ausgabe vereinbart ist, gelten die Incoterms 2020.
2. Der für die Gewährleistungsfrist maßgebliche Zeitpunkt richtet sich nach dem Liefer- und Gefahrübergangszeitpunkt des vereinbarten Incoterms. Bei Incoterms, bei denen der Gefahrübergang mit Übergabe an einen Frachtführer erfolgt, beginnt die Gewährleistungsfrist mit dieser dokumentierten Übergabe. Bei Incoterms, bei denen der Gefahrübergang am benannten Bestimmungsort erfolgt, beginnt sie mit dem dort maßgeblichen Liefer- und Gefahrübergangszeitpunkt.
3. Die für die ursprüngliche Lieferung vereinbarte Incoterms-Regelung gilt nicht automatisch für spätere RMA-, Reparatur- oder Rücksendungen. Für diese Vorgänge sind die jeweilige RMA-Bestätigung und diese Bestimmungen maßgeblich.

D. Referenzwährung und Abrechnung

1. USD (US-Dollar) ist die Referenzwährung für in diesen Bestimmungen genannte feste Beträge, Kostengrenzen und Gebühren.
2. Sämtliche Reparaturen, Dienstleistungen, Gutschriften, Ersatzleistungen, Ersatzgeräte, Ersatz- und Zubehörteile sowie sonstige verrechenbare Leistungen werden jedoch immer in der mit dem Kunden für den betreffenden Geschäftsfall vereinbarten Währung abgerechnet beziehungsweise gutgeschrieben.
3. Ist in diesen Bestimmungen ein Betrag in USD genannt und lautet die mit dem Kunden vereinbarte Währung auf eine andere Währung, wird der USD-Referenzbetrag zum von Syslogic am Tag der Rechnung, Gutschrift oder Kostenfreigabe verwendeten marktüblichen Umrechnungskurs in die vereinbarte Kundenwährung umgerechnet.
4. Sämtliche Beträge verstehen sich netto, zuzüglich anwendbarer Steuern, Zölle, behördlicher Abgaben sowie gegebenenfalls anfallender Bank- und Transaktionskosten, soweit diese nicht ausdrücklich von Syslogic übernommen werden.

1 Gewährleistungsbestimmungen

1.1 Gegenstand der Gewährleistung

1. Syslogic gewährleistet, dass das Produkt im maßgeblichen Zeitpunkt des Gefahrübergangs frei von Material-, Konstruktions- und Herstellungsfehlern ist und den im Vertrag ausdrücklich vereinbarten technischen Spezifikationen entspricht.
2. Voraussetzung ist insbesondere, dass das Produkt bestimmungsgemäß, innerhalb der spezifizierten elektrischen, mechanischen und klimatischen Grenzwerte, nach den anerkannten Regeln der Technik sowie in einer von Syslogic vorgesehenen oder freigegebenen Systemumgebung eingesetzt wird.
3. Die Eignung für eine konkrete Anwendung, Gesamtanlage, Sicherheitsfunktion oder kundenspezifische Integration ist nur geschuldet, wenn Syslogic diese Eignung ausdrücklich schriftlich bestätigt hat. Der Kunde bleibt für Produktauswahl, Systemintegration, regulatorische Anforderungen seines Endprodukts sowie fachgerechte Installation und Inbetriebnahme verantwortlich.

1.2 Gewährleistungsdauer und Verlängerung

1. Die Standardgewährleistungsdauer für Syslogic-Produkte beträgt 24 Monate ab dem nach dem vereinbarten Incoterm maßgeblichen Liefer- und Gefahrübergangszeitpunkt.
2. Abhängig vom jeweiligen Produkt, dessen Konfiguration, Einsatzbereich, Produktlebenszyklus und der Verfügbarkeit erforderlicher Komponenten kann die Standardgewährleistung gegen Aufpreis auf eine Gesamtdauer von maximal 60 Monaten verlängert werden.
3. Eine Gewährleistungsverlängerung kann ausschließlich bei der ursprünglichen Bestellung vereinbart werden. Die verlängerte Gewährleistungsdauer wird im Herstellungsprozess der jeweiligen Seriennummer beziehungsweise den jeweiligen Seriennummern zugeordnet und muss im Angebot, in der Auftragsbestätigung oder in einer gesonderten schriftlichen Vereinbarung vor Produktions- beziehungsweise Lieferbeginn festgehalten sein.
4. Eine nachträgliche Gewährleistungsverlängerung ist ausgeschlossen. Dies gilt insbesondere nach Zuordnung beziehungsweise Fertigung der Seriennummer, nach Auslieferung oder nach Beginn der Standardgewährleistungsfrist.
5. Ein allgemeiner Anspruch auf eine Gewährleistungsverlängerung besteht nicht. Syslogic kann die Verfügbarkeit einer Verlängerung produkt- oder anwendungsspezifisch beschränken oder ausschließen.
6. Soweit nicht ausdrücklich ein abweichender Leistungsumfang vereinbart wurde, gelten während einer verlängerten Gewährleistungsdauer dieselben Voraussetzungen, Ausschlüsse und RMA-Verfahren wie während der Standardgewährleistungsdauer.
7. Reparatur, Austausch eines Produkts, Austausch einzelner Komponenten sowie Software- oder Firmware-Aktualisierungen innerhalb der laufenden Gewährleistungsdauer führen weder zu einem Neubeginn noch zu einer Verlängerung der ursprünglich vereinbarten Gesamtgewährleistungsdauer.

1.3 Fristwahrende Anmeldung eines Gewährleistungsfalls

1. Ein Gewährleistungsfall ist über das Online-RMA-Formular unter www.syslogic.com/rma anzumelden.
2. Für die Einhaltung der Gewährleistungsfrist ist der Zeitpunkt maßgeblich, zu dem der vollständig ausgefüllte RMA-Antrag elektronisch über das Online-RMA-Formular bei Syslogic eingeht. Der Antrag muss somit innerhalb der vereinbarten Gewährleistungsdauer von 24 Monaten beziehungsweise innerhalb einer wirksam vereinbarten verlängerten Gewährleistungsdauer von maximal 60 Monaten eingehen.

3. Geht der RMA-Antrag fristgerecht ein, kann das Produkt nach Ablauf der Gewährleistungsfrist bei Syslogic eintreffen, sofern die Rücksendung entsprechend der RMA-Bestätigung und innerhalb der Gültigkeitsdauer der RMA-Freigabe erfolgt.
4. Die Erteilung einer RMA-Nummer oder die Annahme einer Sendung stellt noch kein Anerkenntnis eines Gewährleistungsfalls dar. Ob ein Gewährleistungsfall vorliegt, wird erst nach technischer Prüfung beziehungsweise sonstiger geeigneter Verifikation entschieden.

1.4 Prüf- und Meldepflichten des Kunden

1. Der Kunde hat die Lieferung nach Erhalt innerhalb einer nach ordnungsgemäßem Geschäftsgang angemessenen kurzen Frist auf erkennbare Mängel, Falschlieferungen, Mengenabweichungen und äußerlich erkennbare Transportschäden zu prüfen.
2. Offensichtliche Mängel und Transportschäden sind Syslogic unverzüglich, grundsätzlich spätestens innerhalb von fünf Geschäftstagen nach Erhalt, schriftlich zu melden. Verdeckte Mängel sind unverzüglich nach ihrer Entdeckung anzuzeigen.
3. Transportschäden sind zusätzlich gegenüber dem jeweiligen Frachtführer fristgerecht zu dokumentieren und zu melden. Transportschäden sind nicht von der Syslogic-Gewährleistung umfasst, soweit Syslogic den Schaden nicht zu vertreten hat.

1.5 Voraussetzungen einer Gewährleistungsleistung

Eine Gewährleistungsleistung setzt insbesondere voraus, dass:

- der RMA-Antrag gemäß Ziffer 1.3 fristgerecht gestellt wurde
- das Produkt anhand seiner Seriennummer eindeutig identifizierbar und der ursprünglichen Auslieferungskonfiguration zuordenbar ist
- Syslogic den beanstandeten Fehler untersuchen, reproduzieren oder anderweitig verifizieren kann
- der Kunde die für die Fehleranalyse erforderlichen Angaben und Informationen bereitstellt
- kein Ausschlussgrund nach Ziffer 1.7 vorliegt

1.6 Leistungen von Syslogic im Gewährleistungsfall

1. Liegt ein von der Gewährleistung erfasster Mangel vor, kann Syslogic - soweit rechtlich zulässig - nach eigener Wahl das Produkt reparieren, fehlerhafte Komponenten austauschen, ein Ersatzprodukt liefern oder eine Gutschrift ausstellen.
2. Hat das betroffene Produkt den Status End-of-Life (EOL) beziehungsweise Obsoleszenz erreicht und ist eine Reparatur nicht mehr möglich oder wirtschaftlich nicht vertretbar, kann Syslogic, sofern verfügbar, ein vergleichbares Form-Fit-kompatibles Produkt als Ersatz liefern. Ist ein solches Produkt nicht verfügbar, kann Syslogic ein funktional gleichwertiges Ersatzprodukt anbieten oder eine Gutschrift ausstellen.
3. Ersatzprodukte und Ersatzkomponenten können neu oder fachgerecht aufgearbeitet sein und von der ursprünglichen Revision abweichen, sofern die vereinbarten wesentlichen Funktionen und Spezifikationen erfüllt werden.
4. Eine Gutschrift ist auf höchstens den ursprünglich fakturierten Netto-Kaufpreis des betroffenen Produkts beziehungsweise des betroffenen Produktanteils begrenzt und wird in der mit dem Kunden vereinbarten Währung ausgestellt.
5. Ausgebaute oder ersetzte Komponenten gehen grundsätzlich in das Eigentum von Syslogic über, sofern nicht vor Beginn der Reparatur schriftlich etwas anderes vereinbart wurde.
6. Ein Anspruch auf fabrikneue Ware, eine bestimmte Produktrevision, ein Leihgerät, einen Vorabaustausch, Vor-Ort-Service oder einen unterbrechungsfreien Weiterbetrieb besteht nur, wenn dies mit dem Kunden ausdrücklich und schriftlich gesondert vereinbart wurde.

1.7 Ausschlüsse von der Gewährleistung

Die Gewährleistung umfasst keine Fehler oder Schäden, die nicht auf einem Material-, Konstruktions- oder Herstellungsfehler von Syslogic beruhen. Ausgeschlossen sind insbesondere Fehler oder Schäden, die verursacht, mitverursacht oder wesentlich begünstigt wurden durch:

- Sturz, starke Stöße, Kollision, Quetschung, mechanische Überbeanspruchung oder Schock- und Vibrationsbelastungen außerhalb der Produktspezifikation;
- Transport oder Versand, soweit Syslogic den jeweiligen Transportschaden nicht zu vertreten hat;
- unsachgemäße Bedienung, Handhabung, Montage, Demontage, Inbetriebnahme, Wartung, Reinigung, Lagerung oder Außerbetriebnahme;
- Betrieb außerhalb spezifizierter Grenzwerte, insbesondere hinsichtlich Eingangsspannung, Polarität, Stromversorgung, Erdung, Temperatur, Luftfeuchtigkeit, Kondensation, Kühlung, Luftstrom, Staub, Schock oder Vibration;
- ungeeignete oder nicht freigegebene Netzteile, Verkabelungen, Adapter, Antennen, Peripheriegeräte oder Schnittstellen;
- Feuer, Blitzschlag, Überspannung, elektrostatische Entladung, Flüssigkeit, Feuchtigkeit, Kondenswasser, Staub, Sand, Korrosion, Chemikalien, aggressive Medien, toxische oder ätzende Dämpfe, sonstige Substanzen, Fremdkörper oder höhere Gewalt;
- Öffnen des Produkts außerhalb der dokumentierten Serviceöffnungen oder entgegen den von Syslogic veröffentlichten Service- und Integrationsanweisungen;
- Reparaturen, Lötarbeiten, mechanische Bearbeitungen, Modifikationen, Umbauten oder sonstige Eingriffe ohne vorherige schriftliche Freigabe von Syslogic;
- Handhabung offener Geräte, Boards, Module oder elektronischer Komponenten außerhalb eines fachgerecht eingerichteten ESD-geschützten Bereichs;
- Einbau ungeeigneter, inkompatibler, nicht ausreichend qualifizierter oder nicht von Syslogic freigegebener Komponenten, insbesondere Funkmodule, Mobilfunkmodule, Arbeitsspeicher, SSD-, NVMe- oder sonstige Massenspeicher, Netzteile oder Erweiterungskarten;
- fehlerhaften Einbau an sich zulässiger Komponenten, insbesondere falsche Befestigung, unzureichende Kühlung, fehlerhafte Wärmeleitmaterialien, beschädigte Steckverbinder oder falsche elektrische Anbindung;
- nicht freigegebene Firmware, Betriebssysteme, Treiber, Bootloader, Softwarestände oder Konfigurationen;
- irreversible kundenseitige Hardware-, Sicherheits- oder Systemkonfigurationen, insbesondere das Brennen beziehungsweise Programmieren von eFuses, OTP- oder Security Fuses (z. B. bei NVIDIA Jetson System-on-Modules), sofern diese nicht von Syslogic freigegeben wurden oder Fehleranalyse, Reparatur, ursprüngliche Funktion oder Rückverfolgbarkeit beeinträchtigen;
- Malware, Cyberangriffe, fehlerhafte Drittsoftware, kundenseitige Softwareänderungen oder Inkompatibilitäten mit nicht von Syslogic freigegebener Hard- oder Software;
- normalen Verschleiß oder bestimmungsgemäße Alterung, insbesondere von Batterien, Akkumulatoren, Lüftern, Steckverbindern, Relais, Dichtungen, Displays, Hintergrundbeleuchtungen oder Flash-Speichern nach Erreichen ihrer spezifizierten Lebensdauer;
- Entfernung, Veränderung, Beschädigung oder Unleserlichkeit von Seriennummern, Typenschildern, Gewährleistungskennzeichnungen oder sonstigen Identifikationsmerkmalen;
- kundenseitig vorgegebene Konstruktionen, Schaltungen, Carrier Boards, Gehäuse, Integrationen oder Schnittstellen, soweit der Fehler aus diesen Vorgaben resultiert;
- Verwendung des Produkts für einen nicht vereinbarten Zweck oder in einer sicherheitskritischen Anwendung, für die es nicht ausdrücklich qualifiziert und freigegeben wurde.

1.7.1 IP-geschützte Produkte

Bei Produkten mit ausgewiesener IP-Schutzart besteht kein Gewährleistungsanspruch für Schäden durch eindringenden Staub, Wasser, Flüssigkeit, Feuchtigkeit, Chemikalien oder sonstige Stoffe, wenn Serviceöffnungen, Abdeckungen, Kabeldurchführungen, Steckverbinder, Verschlussschrauben oder Dichtungen nach Provisionierung, Wartung oder einem sonstigen Eingriff nicht vollständig und fachgerecht mit den vorgesehenen Originalteilen und dem vorgeschriebenen Drehmoment verschlossen wurden.

Eine ausgewiesene IP-Schutzart stellt keine allgemeine Beständigkeit gegen Chemikalien, Lösungsmittel, Öle, aggressive Medien, toxische oder ätzende Dämpfe oder andere Substanzen dar. Eine entsprechende Beständigkeit ist

nur geschuldet, wenn sie für das konkrete Produkt ausdrücklich spezifiziert oder von Syslogic schriftlich bestätigt wurde.

1.7.2 Komponententausch und „aus zwei mach eins“

Werden Komponenten zwischen seriennummerngebundenen Geräten ausgetauscht, mehrere Geräte zu einem Produkt zusammengesetzt oder Komponenten ohne nachvollziehbare Dokumentation entfernt oder ersetzt, sodass Identität, ursprüngliche Konfiguration, Rückverfolgbarkeit, Produktsicherheit oder Konformität nicht mehr zuverlässig festgestellt werden können, entfällt die Gewährleistung für das betroffene Produkt. Syslogic kann in diesem Fall auch eine kostenpflichtige Analyse oder Reparatur ablehnen und das Produkt auf Kosten des Kunden unrepariert zurücksenden.

1.8 Software, Firmware und Daten

1. Ein Software- oder Firmwarefehler ist nur von der Gewährleistung erfasst, wenn er auf einer von Syslogic unterstützten und unveränderten Version reproduzierbar ist und nicht durch kundenseitige oder fremde Software, Konfigurationen oder Schnittstellen verursacht wurde.
2. Der Kunde ist vor jeder Rücksendung für eine vollständige Datensicherung verantwortlich. Syslogic schuldet keine Wiederherstellung kundenseitiger Daten, Programme, Schlüssel, Zertifikate oder Konfigurationen. Analyse, Reparatur, Austausch und Updates können zu vollständigem Datenverlust führen.

1.9 Produkte und Komponenten anderer Hersteller

Für vollständige Syslogic-Systeme gilt die vereinbarte Syslogic-Gewährleistung grundsätzlich auch für die bei Auslieferung integrierten Komponenten, sofern keine abweichende produktspezifische Regelung vereinbart wurde. Für unverändert weiterverkaufte Produkte anderer Hersteller können die im Angebot oder in der Auftragsbestätigung genannten Herstellerbedingungen und Gewährleistungsfristen gelten.

1.10 Rückgabe unbenutzter COTS-Produkte

Die Rückgabe eines mangelfreien COTS-Produkts ist kein Gewährleistungsfall. Im B2B-Geschäft besteht kein allgemeines Widerrufs-, Rückgabe- oder Umtauschrecht. Eine Rückgabe ist nur bei ausdrücklicher vertraglicher Vereinbarung oder nach vorheriger schriftlicher Genehmigung durch Syslogic möglich.

1.10.1 Definition and Return Period

1. Als COTS-Produkt („Commercial off-the-shelf Product“) gilt ein allgemein angebotenes Syslogic-Standardprodukt in einer regulären Standardkonfiguration, das nicht kundenspezifisch entwickelt, beschafft, gefertigt, angepasst, programmiert, provisioniert oder gekennzeichnet wurde.
2. Die Rückgabe muss grundsätzlich innerhalb von 14 Kalendertagen nach Ablieferung über das Online-RMA-Formular unter www.syslogic.com/rma beantragt werden. Nach Erteilung der Rückgabegenehmigung muss das Produkt innerhalb von 30 Kalendertagen am von Syslogic bezeichneten Rücksendeort eingehen.
3. Die Erteilung einer Rückgabe- oder RMA-Nummer stellt lediglich eine Genehmigung zur Einsendung dar. Die endgültige Annahme erfolgt erst nach Eingangskontrolle durch Syslogic.

1.10.2 Conditions for Acceptance of a Return

Eine freiwillige Rücknahme kann nur genehmigt werden, wenn insbesondere folgende Voraussetzungen erfüllt sind:

- Das Produkt wurde unmittelbar von Syslogic erworben und ist ein reguläres COTS-Produkt
- das Produkt ist unbenutzt, insbesondere nicht eingebaut, nicht bestromt, nicht in Betrieb genommen, nicht getestet und nicht provisioniert
- das Produkt ist optisch und mechanisch unbeschädigt und weist keinerlei Gebrauchs-, Montage-, Kratz-, Stoß-, Verschmutzungs- oder sonstige Beschädigungsspuren auf
- das Produkt befindet sich vollständig in der von Syslogic ausgelieferten Standardkonfiguration; es wurden keine Komponenten ein- oder ausgebaut oder zwischen Geräten getauscht
- Seriennummern, Typenschilder, Produktkennzeichnungen und Siegel sind vollständig, unverändert und lesbar;

- sämtliche ursprünglich mitgelieferten Komponenten, Kabel, Adapter, Antennen, Befestigungsteile, Schutzkappen, Dokumentationen und Zubehörteile sind vollständig vorhanden;
- Original-Produktverpackung, Einlagen und Schutzmaterialien sind vollständig und in einem Zustand, der einen Wiederverkauf als Neuware ermöglicht;
- ESD-, Feuchtigkeits- und Manipulationsschutzverpackungen sind grundsätzlich ungeöffnet, sofern deren Öffnung nicht zuvor schriftlich genehmigt wurde;
- das Produkt ist frei von Kundendaten, kundenspezifischen Schlüsseln, Zertifikaten, Passwörtern und Lizenzen;
- vor Versand liegt eine gültige Rückgabe- oder RMA-Nummer vor.

1.10.3 Von der freiwilligen Rücknahme ausgeschlossen

Von einer freiwilligen Rücknahme sind insbesondere ausgeschlossen:

- sämtliche auftragsgefertigten beziehungsweise „Made to Order“-Produkte mit einem Artikelcode nach dem Muster SDB/xxx;
- kundenspezifisch entwickelte, modifizierte, programmierte, provisionierte oder gekennzeichnete Produkte;
- Configure-to-Order-, Build-to-Order- und Engineer-to-Order-Produkte, soweit die konkrete Konfiguration nicht als reguläre COTS-Variante angeboten wird;
- Produkte oder Komponenten, die Syslogic speziell für den Kunden beschafft hat oder die beim Lieferanten nicht rückgabefähig sind;
- Software, aktivierte Lizenzen und Lizenzschlüssel;
- Prototypen, Engineering Samples, Vorserienprodukte, gebrauchte oder als „refurbished“ gelieferte Produkte;
- abgekündigte Produkte, Restposten und ausdrücklich als nicht rückgabefähig gekennzeichnete Ware;
- Produkte mit geöffneten ESD-, Feuchtigkeits- oder Manipulationsschutzverpackungen, soweit deren Öffnung nicht genehmigt wurde;
- Produkte, deren Rücknahme oder erneutes Inverkehrbringen rechtlich oder regulatorisch nicht zulässig ist.

1.10.4 Eingangskontrolle, Gutschrift und nicht erstattbare Kosten

1. Syslogic prüft nach Eingang insbesondere Identität, Vollständigkeit, optischen und mechanischen Zustand, Siegel, ursprüngliche Konfiguration, Verpackung und Wiederverkaufsfähigkeit als Neuware.
2. Sind die Rücknahmevoraussetzungen nicht vollständig erfüllt, kann Syslogic die Rücknahme ablehnen oder dem Kunden eine Rücknahme mit reduziertem Gutschriftsbetrag anbieten.
3. Bei Annahme der Rückgabe stellt Syslogic eine Gutschrift bis maximal zum tatsächlich fakturierten Netto-Kaufpreis aus. Die Gutschrift erfolgt in der mit dem Kunden vereinbarten Währung.
4. Syslogic kann eine Rücknahme- und Wiedereinlagerungsgebühr von 15 % des gutzuschreibenden Netto-Kaufpreises, mindestens jedoch den Gegenwert von USD 100 pro Rückgabevorgang, in der vereinbarten Kundenwährung berechnen beziehungsweise von der Gutschrift abziehen.
5. Kosten für Transport, Versand, Verpackung sowie damit verbundene Aufwendungen für Import, Export, Zoll, Steuern, Abfertigung, Versicherung oder vergleichbare Nebenkosten werden nicht zurückerstattet. Dies gilt auch für entsprechende Kosten der ursprünglichen Lieferung.
6. Die Kosten und das Risiko der Rücksendung eines mangelfreien COTS-Produkts an Syslogic trägt der Kunde.

1.11 Haftung

Für Schadenersatz, Haftungsbeschränkungen, Folgeschäden und sonstige Haftungsfragen gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der vertragschließenden Syslogic-Gesellschaft. Diese Gewährleistungs- und Reparaturbestimmungen begründen keine weitergehende Haftung. Zwingende gesetzliche Haftung bleibt vorbehalten.

2 RMA- und Reparaturbestimmungen

Dieses Kapitel regelt die Anmeldung, Einsendung, Analyse, Reparatur und Rücksendung von Produkten im Rahmen des Syslogic-RMA-Prozesses.

2.1 RMA-Anfrage und Rücksendegenehmigung

1. RMA-Anfragen sind ausschließlich über das Online-RMA-Formular unter www.syslogic.com/rma zu stellen. Eine direkte Einsendung an einen Syslogic-Standort ohne vorgängige RMA-Freigabe ist nicht zulässig.
2. Maßgeblich sind die im Online-RMA-Formular als Pflichtfelder gekennzeichneten Angaben. Dazu gehören insbesondere die erforderlichen Kunden- und Kontaktdaten, die eindeutige Identifikation des betroffenen Produkts beziehungsweise der Seriennummer sowie eine möglichst präzise und nachvollziehbare Fehlerbeschreibung.
3. Die ursprünglich liefernde Syslogic-Gesellschaft muss vom Kunden nicht gesondert angegeben werden. Die Zuordnung erfolgt anhand der Seriennummer und der bei Syslogic vorhandenen Produkt- und Lieferdaten.
4. Auftrags-, Lieferschein- oder Rechnungsnummern sind nur anzugeben beziehungsweise nachzureichen, wenn sie im Online-Formular verlangt werden oder Syslogic sie im Einzelfall für die Prüfung benötigt.
5. Pauschale Fehlerangaben wie „defekt“, „funktioniert nicht“ oder vergleichbare Angaben können für eine technische Beurteilung unzureichend sein und die Bearbeitungszeit verlängern. Syslogic kann zusätzliche Informationen, Logs, Bilder, Messwerte, Konfigurationsdaten oder Reproduktionsschritte anfordern.
6. Nach Prüfung des Antrags erhält der Kunde eine RMA-Nummer sowie die für die Rücksendung maßgeblichen Instruktionen einschließlich der Rücksendeadresse.
7. Eine RMA-Nummer ist grundsätzlich 30 Kalendertage ab Erteilung gültig. Nach Ablauf dieser Frist ist eine neue RMA-Freigabe erforderlich.
8. Die RMA-Nummer muss auf den Versandpapieren und deutlich sichtbar auf der äußeren Transportverpackung angegeben werden.
9. Die Erteilung einer RMA-Nummer ist ausschließlich eine Rücksendegenehmigung und stellt keine Anerkennung eines Gewährleistungsfalls, einer Reparierbarkeit, einer Kostenübernahme, einer Gutschrift oder einer bestimmten Bearbeitungsdauer dar.

2.2 Beizulegendes Zubehör und Vorbereitung des Produkts

1. Grundsätzlich ist nur das betroffene Gerät beziehungsweise die betroffene Baugruppe einzusenden.
2. Anschlusskabel, Netzteile, Antennen, Datenträger, externe Peripherie, Zubehörteile, installierte Software oder sonstige Komponenten sind nur auf ausdrückliches Verlangen von Syslogic oder dann beizulegen, wenn sie für die Fehleranalyse erforderlich sind.
3. Mitgesendetes Zubehör ist eindeutig zu kennzeichnen und auf den Versand- beziehungsweise Lieferpapieren vollständig aufzuführen.
4. Der Kunde hat vor der Rücksendung sämtliche Daten zu sichern und vertrauliche oder personenbezogene Daten nach Möglichkeit zu entfernen. Passwörter, Sperren und Verschlüsselungen, die eine Diagnose verhindern, sind zu entfernen oder Syslogic in geeigneter Weise bereitzustellen.
5. Syslogic ist berechtigt, soweit für Analyse oder Reparatur erforderlich, Daten zu löschen, Datenträger zu formatieren, Firmware, Bootloader oder Betriebssysteme zu aktualisieren oder neu zu installieren sowie Konfigurationen auf Werkseinstellungen zurückzusetzen.
6. Produkte mit möglicher gesundheitlicher, biologischer, chemischer, radioaktiver oder sonstiger Kontamination müssen vor Versand fachgerecht gereinigt und dekontaminiert werden. Syslogic kann eine schriftliche Dekontaminationserklärung verlangen und kontaminierte Produkte ablehnen.

2.3 Verpackung und Transport

1. Der Kunde ist für eine fachgerechte, transportsichere und dem Produkt angemessene Verpackung verantwortlich.
2. Die Syslogic-Produktverpackung ist keine Transportverpackung. Sie darf als Innenverpackung verwendet werden, muss jedoch für den Versand in eine ausreichend stabile äußere Transportverpackung eingesetzt werden.
3. Das Produkt ist allseitig ausreichend zu polstern, gegen Verrutschen zu sichern und vor Stoß, Druck, Feuchtigkeit sowie elektrostatischer Entladung zu schützen.
4. Boards, Module und andere ESD-empfindliche Produkte sind in einer geeigneten ESD-Schutzverpackung zu versenden. Gewöhnliche Kunststoff- oder Luftpolsterfolie ohne ESD-Schutz ist nicht ausreichend.
5. Steckverbinder, Antennenanschlüsse und andere mechanisch empfindliche Teile sind angemessen zu schützen. Bei IP-geschützten Produkten müssen Serviceöffnungen, Abdeckungen und Verschlüsse ordnungsgemäß geschlossen sein.
6. Schäden, die durch ungeeignete oder unzureichende Verpackung während der Rücksendung entstehen, sind nicht von der Gewährleistung gedeckt. Syslogic kann in diesem Fall eine Gewährleistungsleistung oder Reparatur ablehnen und das Produkt auf Kosten des Kunden unrepariert zurücksenden.

2.4 Versandkosten und Gefahrtragung

1. Der Kunde sendet Produkte grundsätzlich auf eigene Kosten an den in der RMA-Bestätigung bezeichneten Syslogic-Standort. Dies gilt sowohl für geltend gemachte Gewährleistungsfälle als auch für kostenpflichtige Reparaturen und sonstige RMA-Vorgänge.
2. Der Kunde trägt das Risiko für Verlust und Beschädigung bis zum dokumentierten Eingang am von Syslogic bezeichneten Rücksendeort.
3. Wird der geltend gemachte Gewährleistungsfall nach Prüfung durch Syslogic anerkannt, trägt Syslogic die Kosten des Standard-Rücktransports des reparierten beziehungsweise ersetzten Produkts an die in der RMA-Abwicklung bestätigte Lieferadresse.
4. Liegt kein anerkannter Gewährleistungsfall vor, insbesondere bei No-Fault-Found, Fehlbedienung, Fremdeinwirkung, ausgeschlossenen Schäden oder Reparaturen außerhalb der Gewährleistungsdauer, trägt der Kunde auch die Kosten des Rücktransports.
5. Mehrkosten für Expressversand, Sonderverpackung, besondere Transportversicherung oder vom Kunden gewünschte besondere Versandleistungen trägt der Kunde, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde.
6. Sämtliche dem Kunden verrechenbaren Transport-, Zoll-, Abfertigungs-, Verpackungs- und sonstigen Nebenkosten werden in der mit dem Kunden vereinbarten Währung abgerechnet.

2.5 Eingangskontrolle und technische Analyse

1. Nach Eingang kann Syslogic Verpackung, äußeren Zustand, Seriennummer, Konfiguration und mitgesendetes Zubehör dokumentieren.
2. Syslogic prüft, ob ein reproduzierbarer Gewährleistungsfehler, ein kostenpflichtig reparierbarer Fehler, kein feststellbarer beziehungsweise reproduzierbarer Fehler oder ein technisch beziehungsweise wirtschaftlich nicht reparierbarer Zustand vorliegt.
3. Die Analyse kann insbesondere Sichtprüfung, elektrische Messungen, Funktionstests, Belastungstests, Firmware-Aktualisierungen, Austauschtests und Prüfungen in einer Syslogic-Referenzkonfiguration umfassen.
4. Ein standardmäßiger Reparaturbericht enthält die wesentlichen Produktdaten, das Prüfergebnis und eine kurze Beschreibung der ausgeführten Arbeiten. Detaillierte Root-Cause-Analysen, 8D-Reports oder vergleichbare Fehleranalyseberichte sind nur geschuldet, wenn sie gesondert vereinbart wurden.

2.6 Zeitliche Verfügbarkeit von Reparaturen und Obsoleszenz

1. Gewährleistungsreparaturen werden nach Maßgabe der vereinbarten Gewährleistungsdauer und dieser Bestimmungen bearbeitet.
2. Kostenpflichtige Reparaturanfragen nimmt Syslogic grundsätzlich während des aktiven Produktlebenszyklus und nach Möglichkeit bis zu fünf Jahre nach der offiziellen Produktabkündigung beziehungsweise EOL-Meldung entgegen.
3. Außerhalb der Gewährleistung besteht kein Anspruch auf eine erfolgreiche Reparatur. Die Reparierbarkeit hängt insbesondere von der Verfügbarkeit von Ersatzteilen, Prüfmitteln, technischer Dokumentation und Softwareständen sowie von Produktsicherheit, Rückverfolgbarkeit und wirtschaftlicher Vertretbarkeit ab.
4. Erreicht ein Produkt EOL beziehungsweise Obsoleszenz, kann Syslogic die Reparaturfähigkeit einschränken oder einstellen, sobald erforderliche Komponenten, Prüfmittel oder technische Voraussetzungen nicht mehr verfügbar sind.

2.7 Kostenfreigabe und Kostenvoranschlag

1. Bei einem anerkannten Gewährleistungsfall werden die notwendige Standardanalyse und die von Syslogic festgelegte Gewährleistungsleistung nicht berechnet.
2. Mit Beauftragung einer kostenpflichtigen Analyse beziehungsweise Reparatur ermächtigt der Kunde Syslogic, Analyse- und Reparaturleistungen bis zu einem Nettoreferenzbetrag von USD 250 pro Produkt ohne gesonderten Kostenvoranschlag auszuführen, sofern im RMA-Formular, in der RMA-Bestätigung oder in einer gesonderten Vereinbarung kein anderer Betrag festgelegt ist. Die tatsächliche Abrechnung erfolgt in der mit dem Kunden vereinbarten Währung.
3. Ein gesonderter Kostenvoranschlag wird grundsätzlich erstellt, wenn die freigegebene Kostengrenze überschritten wird, die voraussichtlichen Reparaturkosten mehr als 50 % des aktuellen Netto-Wiederbeschaffungswerts eines funktional gleichwertigen Produkts betragen, der Kunde ausdrücklich einen Kostenvoranschlag verlangt oder während der Reparatur zusätzliche Schäden festgestellt werden.
4. Stellt sich heraus, dass kein Gewährleistungsfall vorliegt oder kein Fehler reproduziert werden kann, kann Syslogic die angefallenen Analyse-, Bearbeitungs-, Verpackungs-, Transport-, Zoll- und sonstigen Nebenkosten nach den jeweils geltenden Servicetarifen berechnen.

2.8 Kundenentscheidung nach Kostenvoranschlag

1. Kostenvoranschläge sind grundsätzlich 30 Kalendertage ab Ausstellungsdatum gültig, sofern darin keine andere Frist genannt wird.
2. Der Kunde hat innerhalb der genannten Frist mitzuteilen, ob die Reparatur ausgeführt, das Produkt unrepariert zurückgesendet oder - soweit rechtlich zulässig - nach schriftlicher Freigabe entsorgt werden soll.
3. Lehnt der Kunde die Reparatur ab, kann Syslogic die Kosten der Analyse, des Kostenvoranschlags, der Verpackung und der Rücksendung berechnen.
4. Reagiert der Kunde trotz angemessener Erinnerung und Nachfrist nicht, kann Syslogic das Produkt auf Kosten und Gefahr des Kunden zurücksenden oder angemessene Lagerkosten berechnen.

2.9 Durchführung der Reparatur

1. Syslogic bestimmt die technisch geeignete Reparaturmethode und kann insbesondere einzelne Komponenten oder Baugruppen ersetzen, neue oder fachgerecht aufgearbeitete Ersatzteile verwenden, Firmware, Bootloader oder Betriebssystem aktualisieren und das Produkt auf Werkseinstellungen zurücksetzen.
2. Die Bearbeitung kann durch die jeweils andere Syslogic-Gesellschaft, ein verbundenes Unternehmen, einen qualifizierten Lieferanten oder einen von Syslogic beauftragten Servicepartner erfolgen. Dies führt nicht zu einem Wechsel der ursprünglichen Vertragspartnerin.

3. Ausgebaute Teile werden grundsätzlich nicht an den Kunden zurückgegeben, sofern dies nicht vor Reparaturbeginn ausdrücklich schriftlich vereinbart wurde.
4. Bearbeitungs- und Reparaturzeiten sind unverbindliche Schätzungen, sofern kein verbindlicher Termin ausdrücklich schriftlich zugesagt wurde.
5. Ein Anspruch auf Leihgerät, Vorabaustausch oder unterbrechungsfreien Weiterbetrieb besteht nur, wenn dies zwischen Syslogic und dem Kunden im Einzelfall ausdrücklich und schriftlich gesondert vereinbart wurde.

2.10 Gewährleistung nach Reparatur oder Teileersatz

1. Reparaturen, Ersatzlieferungen sowie der Austausch von Teilen oder Komponenten innerhalb der regulären oder verlängerten Gewährleistungsdauer verlängern die Gesamtgewährleistungsdauer des Produkts in keiner Weise. Maßgeblich bleibt ausschließlich das ursprüngliche Ende der für die betreffende Seriennummer vereinbarten Gewährleistungsdauer.
2. Dies gilt auch dann, wenn kurz vor Ablauf der Gewährleistungsdauer wesentliche Komponenten oder das gesamte Produkt repariert oder ersetzt werden. Für das reparierte oder ersetzte Produkt gilt ausschließlich die verbleibende ursprüngliche Gewährleistungsdauer.
3. Werden nach Ablauf der regulären beziehungsweise vereinbarten Gewährleistungsdauer im Rahmen einer kostenpflichtigen Reparatur Teile oder Komponenten durch Syslogic ersetzt, gilt für ausschließlich diese tatsächlich ersetzten Teile oder Komponenten eine Gewährleistungsdauer von 12 Monaten ab Versand des reparierten Produkts durch Syslogic.
4. Die 12-monatige Teilegewährleistung begründet keine neue Gewährleistung für das Gesamtprodukt, für nicht ersetzte Komponenten oder für andere beziehungsweise neu auftretende Fehler.
5. Ein erneuter Austausch eines solchen Ersatzteils innerhalb der laufenden 12-monatigen Teilegewährleistung führt nicht zu einem Neubeginn oder einer Verlängerung dieser ursprünglichen 12-Monats-Frist, soweit zwingendes Recht nichts anderes bestimmt.

2.11 Nicht reparierbare Produkte und EOL-Fälle

1. Ein Produkt kann insbesondere als nicht reparierbar eingestuft werden, wenn erforderliche Ersatzteile oder Prüfmittel nicht verfügbar sind, der Schaden technisch nicht zuverlässig behoben werden kann, Produktsicherheit oder Konformität beeinträchtigt würden, die Rückverfolgbarkeit fehlt oder eine Reparatur wirtschaftlich nicht vertretbar ist.
2. Ist ein von der Gewährleistung erfasstes Produkt nicht reparierbar und hat es EOL beziehungsweise Obsoleszenz erreicht, kann Syslogic, sofern verfügbar, ein vergleichbares Form-Fit-kompatibles Produkt als Ersatz liefern. Ist ein solches Produkt nicht verfügbar, kann Syslogic ein funktional gleichwertiges Ersatzprodukt anbieten oder eine Gutschrift nach Ziffer 1.6 ausstellen.
3. Ist ein Produkt außerhalb der Gewährleistung nicht reparierbar, wird es nach Wahl des Kunden gegen Berechnung der angefallenen Analyse-, Verpackungs- und Rücksendekosten unrepariert zurückgesendet oder nach schriftlicher Freigabe des Kunden fachgerecht entsorgt.

2.12 Ablehnung einer Analyse oder Reparatur

Syslogic kann eine Analyse oder Reparatur insbesondere ablehnen, wenn:

- keine gültige RMA-Nummer vorliegt oder das Produkt an einen nicht freigegebenen Standort gesendet wurde;
- die Seriennummer fehlt, verändert oder unlesbar ist;
- Herkunft, Identität oder ursprüngliche Konfiguration des Produkts nicht nachvollziehbar ist;
- Komponenten aus mehreren Geräten zusammengefügt oder zwischen Geräten ausgetauscht wurden und die Rückverfolgbarkeit nicht mehr gewährleistet ist;
- irreversible kundenseitige Konfigurationen eine sichere oder sinnvolle Fehleranalyse beziehungsweise Reparatur verhindern;

- das Produkt ungeeignete oder nicht freigegebene Komponenten enthält;
- eine sichere Prüfung aufgrund von Beschädigung, Verschmutzung oder Kontamination nicht möglich ist;
- erforderliche Ersatzteile, Werkzeuge, Prüfmittel oder Softwarestände nicht mehr verfügbar sind;
- eine Reparatur technisch, sicherheitsrechtlich, regulatorisch oder wirtschaftlich nicht vertretbar ist;
- der Kunde einen erforderlichen Kostenvoranschlag nicht genehmigt;
- Exportkontroll-, Sanktions-, Zoll- oder andere zwingende Vorschriften entgegenstehen.

2.13 Internationale Rücksendungen, Zoll und Exportkontrolle

1. Bei grenzüberschreitenden Rücksendungen hat der Kunde sämtliche erforderlichen Transport-, Ausfuhr-, Einfuhr- und Zolldokumente vollständig und wahrheitsgemäß auszufüllen. Die RMA-Nummer ist in den Versand- und Zolldokumenten anzugeben.
2. Die Dokumentation hat, soweit erforderlich, insbesondere Produktbezeichnung, Seriennummer, Stückzahl, Ursprungsland, Zolltarifnummer, einen zollrechtlich zulässigen Warenwert und den zutreffenden Rücksendegrund, beispielsweise „Rücksendung zur Reparatur“, zu enthalten.
3. Die Verwendung eines Warenwerts von null ist nur zulässig, wenn dies nach dem anwendbaren Zollrecht erlaubt ist. Zusätzliche Kosten oder Verzögerungen aufgrund unrichtiger, unvollständiger oder fehlender Angaben des Kunden können dem Kunden belastet werden.
4. Sämtliche Rücksendungen, Reparaturen, Ersatzlieferungen, Gutschriften und technischen Leistungen stehen unter dem Vorbehalt der jeweils anwendbaren Exportkontroll-, Sanktions-, Embargo-, Zoll- und Außenwirtschaftsvorschriften. Syslogic kann einen Vorgang aussetzen oder ablehnen, soweit seine Durchführung rechtlich verboten ist, erforderliche Genehmigungen fehlen oder notwendige Compliance-Informationen nicht bereitgestellt werden.
5. Sämtliche verrechenbaren Leistungen und Nebenkosten werden gemäß Ziffer D in der mit dem Kunden vereinbarten Währung abgerechnet.

2.14 Rücksendung des reparierten oder geprüften Produkts

1. Reparierte oder geprüfte Produkte werden an die im RMA-Vorgang bestätigte Lieferadresse zurückgesendet.
2. Syslogic kann die Rücksendung kostenpflichtiger Reparaturen von der vollständigen Zahlung fälliger Analyse-, Reparatur-, Verpackungs-, Transport- und sonstiger Kosten abhängig machen, soweit dies rechtlich zulässig ist.
3. Nach einer Reparatur können Firmwarestände, Softwarestände, Konfigurationen, Seriennummern einzelner Komponenten oder technische Revisionen von der ursprünglichen Auslieferung abweichen. Der Kunde ist für Prüfung, Wiederherstellung und Validierung seiner applikationsspezifischen Konfiguration nach Rückerhalt verantwortlich.

RMA requests: www.syslogic.com/rma