

Stand: 01.02.2011

Skeye ist ein Unternehmensbereich der Höft & Wessel AG (im Folgenden auch kurz „Skeye“ genannt). Der Kunde kann bei Bestellung der Services zwischen der Skeye Comprehensive Coverage (SCC) und der Skeye Extended Coverage (SEC) wählen.

1. Die Skeye Extended Coverage (SEC) umfasst die folgenden Leistungen:

Durchführung aller Hardware-Reparaturen, die im Rahmen einer Gewährleistung vom Verkäufer zu reparieren wären und nicht unter die unter Ziffer 3. aufgeführten Leistungsausschlüsse fallen. Die Reparaturdauer bei Skeye beträgt in der Regel zehn Werktage.

2. Die Skeye Comprehensive Coverage (SCC) bietet im Vergleich zur SEC die folgenden Zusatzleistungen:

Die Reparaturdauer bei Skeye ist in der Regel auf fünf Werktage verkürzt.

Durchführung aller Arten von Hardware-Reparaturen (auch solche, die nicht unter eine Gewährleistungsreparatur fallen würden) mit Ausnahme von Totalschäden und den unter Ziffer 3. aufgeführten Leistungsausschlüssen.

Totalschäden in diesem Sinne sind der Defekt von entweder mehr als zwei Modulen oder der Hauptplatine und eines weiteren Moduls.

Module in diesem Sinne sind:

- 2.1 Hauptplatine
- 2.2 Display (inkl. Touch)
- 2.3 Tastatur
- 2.4 WLAN
- 2.5 UMTS
- 2.6 EDGE
- 2.7 GPRS
- 2.8 GPS
- 2.9 Bluetooth
- 2.10 Scanner oder Imager
- 2.11 RFID-Modul
- 2.12 RFID-Antenne
- 2.13 Gehäuse

Nicht jedes Skeye-Gerät verfügt über alle hier aufgeführten Module.

Je nach Geräteaufbau gelten die Funkmodule (Ziffern 2.4 bis 2.9) als ein einziges Funkmodul oder mehrere getrennte Funkmodule. Entscheidend hierbei ist, ob es sich um physikalisch getrennte Baugruppen handelt.

Nähere Informationen zum Geräteaufbau allgemein und dem Aufbau der Funkmodule können der Produktspezifikation entnommen oder beim Skeye-Vertriebspartner oder der Skeye Service Line erfragt werden.

3. Leistungsausschlüsse für SEC und SCC:

Nicht Bestandteil der Services sind insbesondere alle Leistungen und Kosten, die entstehen

- a) für Akkus, Verschleißteile und / oder Verbrauchsmaterialien,
- b) durch unsachgemäßen Transport oder unsachgemäße Verpackung bei der Sendung des/der Geräte(s) an Skeye,
- c) für Ersatz nach Verlust von Gerät(en), die sich in der Obhut des Kunden oder Vertriebspartners befinden,
- d) für Schäden, die durch Überspannung, Induktion oder Kurzschluss entstehen und die nicht durch Skeye-Gerät(e) selbst verursacht werden, für Schäden, die vorsätzlich oder durch höhere Gewalt, Blitzschlag, Brand, Explosion, Implosion, Diebstahl, Wasser, Feuchtigkeit und/oder Überschwemmung verursacht werden,
- e) wenn der Service durch andere als durch Skeye oder durch von Skeye autorisierte Servicepartner durchgeführt wird, nach sonstigem unbefugtem Eingriff in das Gerät oder wenn andere als die von Skeye hergestellten oder spezifizierten Teile eingesetzt werden,
- f) durch vom Auftraggeber durchgeführte Veränderungen am Produkt,
- g) wenn das Produkt für einen anderen als den im Kaufvertrag definierten Zweck bzw. entgegen dem bestimmungsgemäßen Gebrauch benutzt wird, oder wenn das Produkt nicht in Übereinstimmung mit den in den mitgelieferten Dokumentationen dargestellten Anweisungen benutzt wird,
- h) wenn Vor-Ort-Installationen von stationären Systemen nicht durch Skeye oder durch von Skeye autorisierte Servicepartner durchgeführt wurden.

4. Sonstiges

Die genannten Reparaturdauerzeiten gelten nur für den Reparaturprozess und schließen Versandzeiten nicht mit ein.

Sowohl SCC als auch SEC beziehen sich auf die Reparatur von Hardware-Defekten. **Die Behebung von Softwarefehlern ist nicht Gegenstand dieser Services.**

Bei der telefonischen Skeye Service Line erhält der Kunde unter Angabe der Seriennummer des Geräts Auskunft zum Reparaturstatus:

Telefonnummer: +49 (0)511- 6102-600

werktags, Montag bis Freitag in der Zeit von 08:00 bis 20:00 Uhr CET

Es gilt die Feiertagsregelung am Sitz der Skeye.

Ausgetauschte Teile gehen in das Eigentum der Skeye über.

Skeye ist nicht verpflichtet, Produkte zu reparieren, die vom Kunden, dem Vertriebspartner oder einer anderen nicht von Skeye autorisierten Person oder Stelle geöffnet wurden. Dies gilt nicht für Geräteöffnungen, die durch die Bedienungsanleitung erlaubt sind.

Skeye ist ebenfalls nicht verpflichtet, Produkte zu reparieren, die ohne vorherige Anmeldung und/oder ohne gültiges und/oder unvollständig ausgefülltes RMA (Return Material Authorisation) Formular eingesandt wurden.

Skeye wird nach erfolgter Reparatur das Gerät auf Kosten der Skeye an den Kunden zurückschicken. Skeye ist nicht verpflichtet, das Gerät in ein anderes als das im Bestellformular aufgeführte Land zurückzusenden.