

ALLGEMEINE INFORMATIONEN ZUM SERVICE-ABLAUF

1. **Anmeldung** des Services-Auftrages über das auf unserer Website erhältliche RMA-Formular:
[Kundenservice und TechniksUPPORT | DCT Delta](#)
oder direkter: <https://dct-delta.de/reparaturen/>
2. **Einschicken** der Geräte nur mit erteilter RMA-Nummer.
3. Nach Erhalt und Erfassung der Geräte erfolgt die erste **Prüfung**.
4. **Reparatur**
5. Ordnungsgemäße Verpackung und **Rücksendung**.

Zu Punkt 2 wichtige Hinweise:

Um Transportschäden zu vermeiden, müssen Geräte ordnungsgemäß versandt werden:

- Gehäuse in geschlossenem Zustand versenden (mind. 1 Schraube muss den Deckel fixieren)
- Bei optischen Geräten müssen alle Ports mit Schutzkappen versehen sein.
- In ihrer Verpackung bzw. mit schützendem Polstermaterial zwischen den Geräten – insbesondere sind optische Anschlüsse gegen Stöße zu schützen!

Weitere Hinweise:

Durch den Eintrag des **QR Code**[®] (Geräteetikett) wird im RMA-Formular angezeigt, ob sich das jeweilige Gerät noch in der Gewährleistungszeit befindet.

Mit der Übergabe der Geräte wird der **Reparaturauftrag** erteilt und die Geräte werden zu den genannten Bedingungen und Kosten repariert.

Jedes Gerät durchläuft eine **Gerätefunktionsprüfung (GFP)**.

- Zeigt das Gerät keinen Fehler, berechnen wir diese **Dienstleistung** - unabhängig vom Gewährleistungsstatus.
- Andernfalls wird die **Reparatur sofort ausgeführt**.

Liegt ein Defekt am Gerät vor, erfolgt die Reparatur zu unseren nachstehenden pauschalen Reparaturkosten (inkl. Kosten der GFP). Handelt es sich dabei jedoch um einen Fall, bei dem die Gewährleistung greift, erfolgt die Reparatur kostenfrei.

Wird aus nachvollziehbaren Gründen der Pauschalkostenbetrag überschritten (ab 150 EUR darüber), warten wir mit der Reparatur und informieren Sie mit einem Kostenvoranschlag (KVA).

Ist ein Gerät **irreparabel**, besteht die Möglichkeit zur kostenfreien Entsorgung. Die Kosten der GFP werden in diesem Fall nur dann erhoben, wenn Sie einen Rückversand des defekten Gerätes wünschen, zuzüglich Versandkosten.

Transportkosten für Abholung und Versand können je nach Vertragsgestaltung und Gewährleistung voll oder anteilig in Rechnung gestellt werden.

Geräte-Zustand

Sie erhalten Ihre Geräte nach der Reparatur im selben Zustand zurück, aber funktionsfähig.

Das bedeutet:

- **Wir reinigen die Geräte nicht**
 - Kot, Erde, Farbe, Steinstaub, Schimmel verbleibt auf dem Gehäuse! Wir behalten uns vor, solche Geräte von der Reparatur auszuschließen, oder für irreparabel zu erklären und sie entsorgen zu dürfen!
 - Wir entfernen keine Beschriftungen
 - Notizen („defekt“) bleiben auf dem Gehäuse; leicht abziehbare Aufkleber oder Notizzettel (z.B. mit Fehlerangaben) werden jedoch entfernt.
 - Wird der QR-Code mit der Seriennummer unlesbar oder entfernt, erlischt die Gewährleistung.
- Gehäuse mit **mechanischen Defekten** (abgebrochene Befestigungsteile) werden nur dann repariert oder ersetzt, wenn das in der Fehlerbeschreibung erwähnt/erbeten ist. Diese Korrektur wird in jedem Fall berechnet.
- **Wir bestücken die Geräte nicht**, wie sie als Neugerät bestückt waren!
 - Wenn das Gerät „ausgeschlachtet“ zu uns kommt, werden Sie es ebenso leer zurückerhalten.
 - Vom Kunden eingesetzte Teile werden, sofern sie die Funktion nicht beeinträchtigen, im Gerät belassen.
 - Wir gewährleisten aber, daß es mit der korrekten Bestückung funktionieren wird.
- **Verpackungen** werden wieder verwendet, sofern vorhanden und verwendbar, jedoch nicht unbedingt für dasselbe Gerät.

REPARATUR-SERVICE

Reparatur-Pauschalen

Für folgende Gerätegruppen werden Reparaturen mit einem pauschalen Kostensatz berechnet (**alle Angaben netto in EUR**):

Gerätegruppe	Reparaturkosten ¹	Prüfkosten (GFP) ²
BKD BKE	35,00	19,00
LHD LHE NVE OFT-D ONB ONH OR 25	66,00	34,00
NVD OCH ONC	94,00	41,00
HEC	³	105,00
OHR O-MISO SFP XFP OA Serie (Multiport EDFA)	³	200,00
RPD	³	250,00

¹ Reparaturaufwand inklusive Kleinteile (ausgenommen sind Gehäuse, Leiterplatten, Lasermodule, optische Verstärker, Verbinder. Diese werden ggf. gesondert in Rechnung gestellt).

² Die Prüfkostenpauschale der GFP wird berechnet, wenn kein Fehler festgestellt werden kann, oder wenn eine Reparatur nach Aufwand erfolgt.

³ Falls keine Spezialkomponenten wie unter Fußnote 1 genannt zur Reparatur erforderlich sind, werden nur die Prüfkosten berechnet.

Alle Geräte und Systeme außerhalb der oben genannten Gerätegruppen werden nach tatsächlichem Aufwand (T&M = Time & Material) geprüft und repariert.

Kleinere Reparaturen bis zu 150 EUR zusätzlich zu den Prüfkosten pro Gerät werden direkt ausgeführt (die maximalen Kosten bleiben immer geringer als der Neubeschaffungswert).

Für nach der Prüfung absehbar umfangreichere Reparaturen erfolgt ein Kostenvoranschlag (KVA). Die Reparatur erfolgt dann erst nach Erteilung der Freigabe, durch Bestätigung des KVA, und/oder der Benennung einer Bestellnummer für die Abrechnung.

Beispiele für Ersatzteile in optischen Headend Produkten

Komponente	Stück
Austausch optischer Buchsen	10,00
Ersatz und Spleißen von Glasfasern, Steckern, ...	50,00
Splitter (incl. 2x spleißen)	150,00
Laser-Modul Filter	ca. 300,00
OHR MDR-Box (z.B. 4 Ports)	ab 220,00
O-MISO Fasersystem (z.B. 4 Ports)	ab 530,00
pico EDFA	ab 1250,00

WEITERE SERVICES

Gerne führen wir auch für Sie durch:

- Geräteumbauten
- Updates
- Geräte-Labels mit Ihrem Logo

Für weitere Fragen dürfen Sie uns gerne kontaktieren:

E-Mail: service@dct-delta.de