



# Reparaturauftrag an das IBM Repair Center

Moosacherstrasse 6. CH-8820 Wädenswil, Tel. 058 333 5020

Call-Nr. \_\_\_\_\_

## Kundeninformationen

Kundennummer \_\_\_\_\_

Kundenname \_\_\_\_\_

Kontaktperson \_\_\_\_\_

Telefon-Nr \_\_\_\_\_

Mobile-Nr \_\_\_\_\_

Fax-Nr. \_\_\_\_\_

E-Mail \_\_\_\_\_

Strasse \_\_\_\_\_

PLZ/Ort \_\_\_\_\_

Kundenreferenz-Nr. Z. B. \_\_\_\_\_

Bestellnummer Buchhaltung \_\_\_\_\_

IBM Mitarbeiter Personal-Nummer \_\_\_\_\_

## Maschinen-Informationen

Type	Mod.	Serie-Nr.	Datum / Zeit

Mobile, Notebook     PC     POS     Projektor

Anderes: \_\_\_\_\_

Power On Passwort: \_\_\_\_\_

Harddisk Passwort: \_\_\_\_\_

Windows Passwort: \_\_\_\_\_

**Fehlersymptome:**     dauernd     sporadisch

## Genaue Fehlerbeschreibung (ev. Fehlercodes):

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## Reparatur und Auftragserteilung

Normale Reparatur

Zuschlag für Reparatur bis Ende nächster Arbeitstag. Späteste Abgabe 16:00 Uhr \*    CHF. 150.--

Zuschlag für Reparatur bis Ende dieses Arbeitstages. Späteste Abgabe 11:00 Uhr \*    CHF. 200.--

\*Gerät wird sofort in Arbeit genommen, ohne Termingarantie

Datum \_\_\_\_\_    Unterschrift des Kunden: \_\_\_\_\_

Ich habe die umseitigen Bestimmungen gelesen

Wartungsvertrag     Garantie

Service Pac     IBM intern

Nach Aufwand     Kostenschätzung

(bei Nichtausführen der Reparatur CHF 160.-- zuzüglich Transport)

Barzahlung     Rechnung

Alle genannten Preise verstehen sich inkl. Mehrwertsteuer

## Bei Fragen über den Verlauf der Reparatur rufen sie bitte unsere Auskunftsstelle unter der Nummer 058 333 5020 an.

Wenn an Ihrem Gerät kein Hardwarefehler erkennbar ist kann es sein, dass die Symptome durch Softwarefehler verursacht werden. Das kann durch verschiedene Quellen geschehen. Es können Treiber ungenügend sein oder BIOS oder Firmwarestände sind veraltet. In solchen Fällen können wir ihnen weiterhelfen. Solche Probleme können nicht kostenlos unter Garantie oder Wartungsvertrag behoben werden. Sind sie damit einverstanden, dass wir diese Arbeiten bis max. CHF 320.-- ohne Rückfrage für sie erledigen?

Ja. Ich bin einverstanden    Datum \_\_\_\_\_    Unterschrift des Kunden: \_\_\_\_\_

Nein. Keine Softwarereparatur

## Wir werden sie darüber informieren, wenn ihr Gerät bestimmte Schritte im Reparaturprozess durchlaufen hat.

Per e-Mail     Per SMS     Keine Benachrichtigung    e-Mail/Mobile wenn abweichend von oben

	Eingang Rep. Zentrum	Beginn Reparatur	Ende Reparatur	Ausgang Rep. Zentrum
Datum			Endtest erfolgreich. Seriennummer gesetzt!	
Uhrzeit				
Name				

**Eingang:**     Post     Kurier     Lugano     Wädenswil    **Verpackung:**     Paket     Dispobox     Keine

**Ausgang:**     Post     Kurier     Abholung Lugano     Abholung Wädenswil

## Geräte Ausstattung installiert

Call-Nr. \_\_\_\_\_

Zusatz Ram installiert?  Ja  Nein Steckplatz 1 \_\_\_\_\_ MB Steckplatz2 \_\_\_\_\_ MB

Festplatte installiert?  Ja  Nein Groesse \_\_\_\_\_ GB

Optical Drives installiert?  Ja  Nein Bezeichnung \_\_\_\_\_

Diskettenlaufwerk installiert?  Ja  Nein Akku installiert?  Ja  Nein Kapazität: \_\_\_\_\_

PC Cards installiert?  Ja  Nein Slot1: \_\_\_\_\_ Slot 2: \_\_\_\_\_

Andere Einbauteile Bezeichnung \_\_\_\_\_

## Mitgeliefertes Zubehör

Mit diesem Geraet wurde kein externes Zubehör mitgeliefert  $\longrightarrow$  Visum: \_\_\_\_\_

Maus Original  Ja Netzteil Original  Ja Netzkabel  Ja Tragetasche  Ja

Portreplikator  Ja Dockingstation  Ja Ultra Base  Ja Sim Karte  Ja

Pen  Ja USB Stick  Ja, Name: \_\_\_\_\_

Ext. Tastatur \_\_\_\_\_ Kabel \_\_\_\_\_ Handbuch \_\_\_\_\_

Diskette \_\_\_\_\_ CD Rom \_\_\_\_\_ Zertifikat \_\_\_\_\_

Laufwerke Bezeichnung \_\_\_\_\_

Anderes Zubehör Bezeichnung \_\_\_\_\_

## Erledigte Arbeiten

## Der Kunde bestätigt, das Gerät zurück erhalten zu haben

Datum \_\_\_\_\_ Unterschrift des Kunden: \_\_\_\_\_

Ein zu reparierendes Produkt oder eine Einheit davon (nachfolgend Produkte genannt) ist mit diesem vollständig ausgefüllten Auftragsformular und, wenn ein Garantieanspruch geltend gemacht wird, zusammen mit dem Garantienachweis möglichst in der Originalverpackung an das Repair Center der IBM zuzustellen.

Der Kunde ist verantwortlich für die vorgängige Erstellung von Sicherungskopien gespeicherter Daten und Programmen. Die IBM kann keine Gewähr dafür übernehmen, dass gespeicherte Daten, Programme und Parametrisierung durch die Reparaturarbeiten oder Tests unverändert bleiben.

Der Kunde trägt das Risiko und die Haftung für Verlust und Beschädigung des Produktes während dem Transport zum IBM Repair Center. Das IBM Repair Center trägt Diese für den Rücktransport zum Kunden.

Dieser Auftrag ermächtigt die IBM, die Instandsetzung vorzunehmen und das reparierte Produkt an die angegebene Adresse zurückzusenden. Dabei kommen zusätzlich folgende Bestimmungen zur Anwendung:

1. Während der Garantiedauer: Die entsprechenden Garantiebestimmungen.
2. Während der Dauer eines Wartungsvertrages: Die Bestimmung des entsprechenden Wartungsvertrages.

In allen anderen Fällen erfolgt die Annahme und Ausführung von Reparatur-Arbeiten gemäss folgenden Bestimmungen:

- Für kostenpflichtig auszuführende Reparaturen erstellt IBM immer eine Kostenschätzung. (Ausnahme Pauschalbetrag für Softwarekorrekturen Seite 1) Wird die Reparatur vom Kunden nicht in Auftrag gegeben, stellt die IBM für die Bearbeitung und Diagnose Fr. 160.- in Rechnung
- Reparaturaufträge werden während der normalen IBM Arbeitszeit (Mo. bis Fr. 08:00 – 17:00 Uhr) entgegengenommen und im Rahmen der Verfügbarkeit geeigneten Personals und Materials ausgeführt.
- Für die Reparatur benötigte Ersatzteile werden mit einer Garantie von 90 Tagen verkauft. Die Garantieverpflichtung der IBM beschränkt sich auf den Ersatz derjenigen Teile, die vom Kunden innert der Garantieperiode ohne Verzug als defekt gemeldet und von der IBM ebenfalls als defekt befunden werden.
- Die IBM übernimmt keine Gewähr dafür, dass Maschinen bzw. Programme im Anschluss an solche Serviceleistungen betriebstüchtig sind und ohne Unterbruch und Fehler funktionieren. Sind die von der IBM gemäss diesen Bedingungen erbrachten Serviceleistungen aufgrund eines Verschuldens des IBM Personals fehlerhaft, und/oder treten dadurch Schäden an den betroffenen Maschinen bzw. Programmen auf, so wird die IBM – unter Ausschluss jeder weitergehenden Garantieverpflichtung und Haftung – die vom Kunden schriftlich angezeigten Schäden oder Fehler beseitigen. Die IBM schliesst jede Haftung für Schäden an aufgezeichneten Daten sowie für indirekte oder Folgeschäden, wie entgangener Gewinn oder Ansprüche Dritter, ausdrücklich aus. Jede weitergehende Garantie wird wegbedungen.
- Nach Abschluss der Serviceleistungen bestätigt der Kunde deren Ausführung durch Unterzeichnung des vom Techniker ausgestellten Rapportes. Dieser Arbeitsrapport enthält auch Angaben über verwendete Ersatzteile und dient als Grundlage für die Rechnungsstellung.
- Die Rechnungsstellung für Serviceleistungen nach Aufwand erfolgt immer an den Auftraggeber. Rechnungsbeträge sind fällig bei Erhalt der Rechnung und sind so zu zahlen, dass sie der IBM innert dreissig Tagen ab Rechnungsdatum zur Verfügung stehen.