

# SERVICE- & SUPPORTBEDINGUNGEN

## INHALTSÜBERSICHT

### 01 Präambel

- 01 § 1 Allgemeine Regelungen zu Service- und Supportartikeln
- 02 § 2 Supportleistungen
- 02 § 3 Gewährleistungsverlängerung
- 02 § 4 Allgemeine Pflichten für die Inanspruchnahme von Service- und Supportdienstleistungen
- 02 § 5 Austausch von Hardware
  - 02 1. Räumlicher Geltungsbereich
  - 03 2. Austausch durch die Rohde & Schwarz Networks and Cybersecurity GmbH
  - 03 3. Anzeigepflichten bei Hardwaredefekten
  - 04 4. Transportpflichten
  - 04 5. Datensicherungspflichten
  - 04 6. Kostenersatz
  - 04 7. Ausschlussfristen
  - 04 8. Sonstige Ausschlussstatbestände
- 05 § 6 Schlussbestimmungen

### Präambel

Zum optimalen Nutzen seiner Hardware bietet die Rohde & Schwarz Networks and Cybersecurity GmbH ergänzende Support- und Service Leistungen an. Das vorliegende Dokument regelt die grundsätzlichen Bedingungen zum Nutzen aller Service- und Supportleistungen.

### § 1 Allgemeine Regelungen zu Service- und Supportartikeln

Die Rohde & Schwarz Networks and Cybersecurity GmbH bietet entgeltliche Service- und Supportleistungen grundsätzlich allen Partnern, Value Added Distributoren und anderen vertraglich berechtigten Kunden an (Anspruchsberechtigte). Diese Produkte können hier eingesehen werden. Eine genaue Beschreibung der Leistungen ist dem jeweiligen Datenblatt zu entnehmen. Es besteht in keinem Fall ein konkreter Problemlösungs- oder Erfolgsanspruch. Alle Service- oder Supportleistungen unterliegen ausschließlich dem Dienstleistungsrecht.

## § 2 Supportleistungen

1. Der Leistungsumfang für Anspruchsberechtigte beinhaltet folgende Leistungen in deutscher und englischer Sprache:
  - ▶ Technische Rückfragen zu Geräten und Produkten
  - ▶ Hilfestellungen bei konkreten Konfigurationsproblemen durch Darstellung häufiger Konfigurationsfehler
  - ▶ Anleitung des Anspruchsberechtigten zur Erstellung von Standardkonfigurationen anhand der Rohde & Schwarz Networks and Cybersecurity Knowledge Base.
  - ▶ Unterstützung bei der Diagnose und Lösung von technischen Problemen anhand der vorliegenden Konfiguration und aufgezeichneter Traces, deren Ursache im Verhalten der von uns vertriebenen Geräten oder virtuellen Derivaten vermutet werden
2. Die Supportleistungen werden über das Webportal, telefonisch und ggf. unter Zuhilfenahme von KI-gestützten Plattformen erbracht.

## § 3 Gewährleistungsverlängerung

1. Die Dauer der Gewährleistungsverlängerung richtet sich nach dem Gerätetyp und ist aus der zur Zeit des Erwerbs geltenden Datenblatt zu entnehmen. Nähere Informationen zum Software Lifecycle Management finden Sie darüber hinaus hier.
2. Erbrachte Leistungen im Rahmen der Gewährleistungsverlängerung bewirken weder eine Verlängerung des bestehenden Gewährleistungszeitraums, noch setzen sie eine neue Gewährleistungsverlängerung in Kraft.
3. Gewährleistungsverlängerung können nur innerhalb von 3 Monaten nach Erwerb an das jeweilige Gerät gekoppelt werden. Berechtigter zur Geltendmachung des Anspruchs auf Leistung ist grundsätzlich der Eigentümer des Gerätes. Die Rohde & Schwarz Networks and Cybersecurity GmbH wird die Leistung auch in selbem Umfang an von Eigentümer benannte Dritte erbringen, insofern diese über die dafür erforderlichen Fachkenntnisse und Fähigkeiten verfügen und nachweisen können.

## § 4 Allgemeine Pflichten für die Inanspruchnahme von Service- und Supportdienstleistungen

Voraussetzung für die Inanspruchnahme von Service- und Supportartikeln durch den Anspruchsberechtigten ist:

1. Die präzise Beschreibung des Problems und dessen Auswirkungen sowie der bisher durchgeführter Analyseschritte und -ergebnisse (z.B. Basis-Troubleshooting, Verkabelung, Routing-Checks, Versions-Rollbacks etc.).
2. Bereitstellung von Gerätetyp, Seriennummer und Firmware-Version.
3. Zugang zu den betroffenen Geräten über die R&S®LANCOM Management Cloud oder einen Remote Access. Sollte ein Zugang nicht bereitgestellt werden, kann die Leistung entweder nicht erbracht werden oder ist von der Verfügbarkeit von zusätzlichem kostenpflichtigem Vor-Ort-Service abhängig.

## § 5 Austausch von Hardware

1. Räumlicher Geltungsbereich

Der Austauschservice gilt für die folgenden Staaten:

Belgien, Bulgarien, Dänemark, Deutschland, Estland, Finnland, Frankreich inkl. Monaco, Griechenland, Irland, Italien inkl. Vatikan und San Marino, Kroatien, Lettland, Litauen, Luxemburg, Malta, Niederlande, Österreich, Polen, Portugal, Rumänien, Schweden, Slowakei, Slowenien, Spanien, Tschechien, Ungarn, Zypern, Norwegen (eingeschränkt, nicht für gehärtete Produkte), Schweiz inkl. Liechtenstein (eingeschränkt, nicht für gehärtete Produkte) und das Vereinigte Königreich (eingeschränkt, nicht für gehärtete Produkte).

Folgende Gebiete sind vom Leistungsumfang ausgeschlossen, können jedoch durch Austauschberechtigten selbst ab einer im oben genannten Gebiet gelegenen Adresse beliefert werden.

- ▶ Büsingen am Hochrhein und Helgoland (Deutschland)
- ▶ Livigno und Campione d'Italia (Italien)

- ▶ Ceuta und Melilla sowie die Kanarischen Inseln (Spanien)
- ▶ Åland (Finnland)
- ▶ Athos (Griechenland)
- ▶ Französisch-Guayana, Französisch-Polynesien, Französische Süd- und Antarktisgebiete, Neukaledonien, Saint-Barthélemy, Saint-Pierre und Miquelon, Wallis und Futuna, Guadeloupe, Martinique, Mayotte, Réunion und Saint-Martin (Frankreich)
- ▶ Aruba, Curaçao, Sint Maarten, Bonaire, Sint Eustatius und Saba (Niederlande)
- ▶ Anguilla, Bermuda, Britisches Antarktis-Territorium, Britische Jungferninseln, Britisches Territorium im Indischen Ozean (Chagos-Archipel), Falklandinseln, Gibraltar, Cayman Islands, Montserrat, Pitcairnsinseln, St. Helena, Ascension und Tristan da Cunha, Souveräne Militärbasen Akrotiri und Dekelia, Südgeorgien und die Südlichen Sandwichinseln, Turks- und Caicosinseln, Jersey, Guernsey und die Isle of Man (Vereinigtes Königreich)
- ▶ Bouvetinsel, Jan Mayen und Svalbard sowie sonstige abhängige Gebiete und Gebietsansprüche in der Arktis/ Antarktis (Norwegen)
- ▶ Grönland und Färöer-Inseln (Dänemark)
- ▶ Azoren und Madeira (Portugal)
- ▶ Andorra

Diese Liste unterliegt nationalen und internationalen Exportkontrollbeschränkungen. Staaten, Personen oder sonstige Entitäten, gegen die UN , EU oder nationale Embargos oder Sanktionen verhängt sind, vom Leistungsumfang ausgeschlossen. Abweichungen von diesem Geltungsbereich bedürfen einer ausdrücklichen schriftlichen Vereinbarung.

## 2. Austausch durch die Rohde & Schwarz Networks and Cybersecurity GmbH

- a) Die defekten Teile oder Geräte können nach Wahl der Rohde & Schwarz Networks and Cybersecurity GmbH repariert oder durch ein funktional gleichwertiges oder höherwertiges Teil oder Gerät mit vergleichbarem oder größerem Funktionsumfang ausgetauscht werden. Der Austausch kann auch durch ein überholtes Gerät oder Teil erfolgen. (Return & Replace)
- b) Die Rohde & Schwarz Networks and Cybersecurity GmbH ist berechtigt, aber nicht verpflichtet, über die Instandsetzung und den Austausch hinaus ohne vorherige Ankündigung technische Änderungen (z.B. Firmware-Updates) vorzunehmen, um das Gerät dem aktuellen Stand der Technik anzupassen. Für den Fall, dass die Rohde & Schwarz Networks and Cybersecurity GmbH von dieser Möglichkeit Gebrauch macht, entstehen dem Anspruchsberechtigten keine zusätzlichen Kosten.

## 3. Anzeigepflichten bei Hardwaredefekten

- a) Zeigt sich innerhalb des Gewährleistungszeitraums ein Defekt des Gerätes, so sind der Austauschanspruch hieraus unverzüglich, spätestens jedoch innerhalb von sieben Tagen nach Auftreten bzw. Kenntnis des Fehlers über das Service-Portal oder das RMA-Formular geltend zu machen. Nach Anmeldung des Austauschanspruchs wird eine RMA-Nummer vergeben, die zur Rücksendung des Gerätes autorisiert. Die Rücksendung eines Gerätes ohne RMA-Nummer ist nicht möglich.
- b) Die Rohde & Schwarz Networks and Cybersecurity GmbH kann die Vergabe einer RMA verweigern, wenn die Fehlerbeschreibung des Anspruchsberechtigten keine Anhaltspunkte für das Vorliegen eines Hardwaredefektes ergibt.
- c) Anspruchsberechtigte innerhalb der EU sind dazu verpflichtet, das Gerät binnen 5 Werktagen nach Erhalt der RMA-Nummer an die Rohde & Schwarz Networks and Cybersecurity GmbH zurückzuschicken. Anspruchsberechtigte außerhalb der EU sind dazu verpflichtet das Gerät binnen 5 Werktagen nach Erhalt der RMA-Nummer an den Distributor zurückzusenden. Vor dem Versand hat der Anspruchsberechtigte das Gerät auf den Werkstatus zurückzusetzen und dadurch sensible Informationen zu löschen.
- d) Darüber hinaus wird die Rohde & Schwarz Networks and Cybersecurity GmbH ungeachtet der Vergabe einer RMA-Nummer die Erbringung der von Leistungen verweigern, wenn sie nach Eintreffen des Gerätes das Vorliegen eines der in § 6 Nr. 6. und Nr. 7 genannten Ausschlussgründe feststellt und der Anspruchsberechtigte den ggf. zulässigen Gegenbeweis nicht geführt hat.

#### 4. Transportpflichten

- a) Der Anspruchsberechtigte ist verpflichtet, die Sendung ordnungsgemäß freizumachen sowie alle sonst mit dem Transport zusammenhängende Kosten zu tragen. Sendungen mit der Kennzeichnung „unfrei“, „Gebühren trägt Empfänger“ oder ähnlichem werden nicht angenommen. Der Transport zur Rohde & Schwarz Networks and Cybersecurity GmbH oder einem Distributor geschieht auf eigene Gefahr und Kosten des Anspruchsberechtigten.
- b) Der Anspruchsberechtigte hat das Gerät vor der Versendung transportsicher zu verpacken; die Original-Verkaufsverpackung allein ist hierzu in der Regel nicht ausreichend.
- c) Die RMA-Nummer ist deutlich sichtbar außen auf der Transportverpackung anzubringen.
- d) Eine Bearbeitung kann nur erfolgen, wenn mit dem Gerät eine Kopie der Rechnung übersandt wird.
- e) Eingesendete Geräte werden innerhalb der EU auf Basis Incoterm 2020 DDP und außerhalb der EU auf Basis Incoterm 2022 EXW ab Würeseln retourniert, falls kein Voucher verwendet wird.
- f) Kommt es auf dem Rücktransport von der Rohde & Schwarz Networks and Cybersecurity GmbH zum Anspruchsberechtigten bzw. zum Distributor zu einem Transportschaden muss dieser der Rohde & Schwarz Networks and Cybersecurity GmbH und dem mit dem Transport beauftragten Unternehmen unverzüglich in Textform angezeigt werden.

#### 5. Datensicherungspflichten

- a) Es obliegt dem Anspruchsberechtigten, von ihm auf das Gerät aufgespielte oder dort gespeicherte Software und/oder Daten, insbesondere die Konfiguration des Geräts-, regelmäßig, wenn möglich letztmalig unmittelbar vor dem Versand zu sichern und es ggfs. aus der R&S®LANCOM Management Cloud zu entfernen.
- b) Die Rohde & Schwarz Networks and Cybersecurity GmbH ist berechtigt, die Konfiguration des vom Anspruchsberechtigten eingesandten Geräts zu löschen und/oder dieses Gerät oder ein Austauschgerät mit einer anderen Version der Firmware zurückzusenden.
- c) Für Schäden, die durch Datenverluste infolge eines Gerätetauschs, des Aufspielens einer anderen Version der Firmware oder infolge sonstiger Leistungen im Rahmen der Leistungserbringung entstehen, übernimmt die Rohde & Schwarz Networks and Cybersecurity GmbH keine Haftung. Der Anspruchsberechtigte hat keinen Anspruch auf Wiederherstellung seiner hard- oder softwareseitigen Konfiguration.

#### 6. Kostenersatz

- a) Die Rohde & Schwarz Networks and Cybersecurity GmbH behält sich vor, dem Anspruchsberechtigten den ihr entstandenen Bearbeitungs- und Transportaufwand zu berechnen, wenn dieser eine Leistungserbringung fordert, obwohl diese nach den hier vorliegenden Bedingungen offenkundig ausgeschlossen sind und/oder wenn seine Fehlerbeschreibung irreführend oder ungeeignet war und dadurch zusätzliche Kosten bei der Rohde & Schwarz Networks and Cybersecurity GmbH entstanden sind.
- b) Darüber hinaus besteht seitens der Die Rohde & Schwarz Networks and Cybersecurity GmbH ein Anspruch auf die übliche Vergütung (z.B. für Arbeitsleistung, Transport und Teile sowie ggf. erforderliche Neuinstallationen von Software) der von ihr dennoch erbrachte Serviceleistungen im Zusammenhang mit dem Beheben von Mängeln oder Schäden, die auf einen der genannten Ausschlussgründe zurückzuführen sind.

#### 7. Ausschlussfristen

- a) Ansprüche sind ausgeschlossen, wenn das Gerät trotz Meldung des Anspruchs nicht spätestens am 14. Tag nach Meldung des Austauschanspruchs bei der Rohde & Schwarz Networks and Cybersecurity GmbH eingeht.
- b) Der vorhergehende Absatz gilt nicht, wenn der verspätete Zugang ausschließlich durch die Rohde & Schwarz Networks and Cybersecurity GmbH verursacht worden ist.

#### 8. Sonstige Ausschlussstatbestände

Es besteht kein Anspruch auf die Leistung:

- a) wenn der Aufkleber (insofern bei dem Produkttyp vorhanden) mit der Seriennummer vom Gerät entfernt, verändert oder unkenntlich gemacht worden ist.

# SERVICE- & SUPPORTBEDINGUNGEN

- b) wenn der Anspruch nicht gemäß § 6 Nr.1 angemeldet worden ist oder Transportschäden nichtgemäß
  - i. angezeigt wurden
  - ii. für Transportschäden, welche auf dem Transport zue Rohde & Schwarz Networks and Cybersecurity GmbH ohne Verschulden der Rohde & Schwarz Networks and Cybersecurity GmbH verursacht wurden;
  - iii. für Transportschäden, welche auf dem Transport vom Anspruchsberechtigten zum Anspruchsberechtigten entstanden sind;
  - iv. für sonstige Unfallschäden;
  - v. bei Schäden, soweit diese auf Grund äußerer - wie z.B. chemischer, elektrochemischer, elektrischer und atmosphärischer - Einflüsse entstehen, die nach dem Vertrag nicht vorausgesetzt sind; oder (iv) soweit der Mangel dadurch verursacht wird, dass die Lieferungen vom Kunden oder von Dritten verändert, instandgesetzt oder entgegen den Vorgaben der Rohde & Schwarz Networks and Cybersecurity GmbH eingesetzt werden.
- c) wenn das Gerät unter Bedingungen gelagert oder betrieben wurde, die außerhalb der technischen Spezifikationen liegen.
- d) wenn die Schäden durch unsachgemäße Behandlung – insbesondere durch Nichtbeachtung der Systembeschreibung und der Betriebsanleitung – aufgetreten sind.
- e) wenn das Gerät durch jemand anders als die Rohde & Schwarz Networks and Cybersecurity GmbH geöffnet oder modifiziert wurde
- f) wenn die Ursache der gemeldeten Fehlfunktion des Gerätes durch fehlerhafte Hard- oder Software anderer Hersteller sowie durch fehlerhafte Installation oder Bedienung verursacht wurde.
- g) für Schäden infolge von normaler Abnutzung und üblichem Verschleiß. Es sei denn, dass sich aus den Datenblättern oder Produktbeschreibungen etwas anderes ergibt.
- h) wenn das Gerät von einem Systemhersteller als eine in ein System integrierte Komponente erworben wurde.

## § 6 Schlussbestimmungen

Zusätzlich gelten die allgemeinen [Geschäftsbedingungen mit Stand vom 26.09.2025](#).

