

## Newline Garantiebedingungen 2025

1. Inhalt:
2. Geltungsbereich
3. Gewährleistungsausschlüsse
4. Arten der Garantie
  - a. DOA (Dead on Arrival – tot bei Ankunft)
  - b. Standardgarantie (RMA)
5. Garantiezeitraum
6. Verfahren zur Beantragung der Garantie
7. Erweiterte Haftung von Newline Interactive als Hersteller. SCRAP-Prozess bzw. Rücknahme von Elektro- und Elektronikgeräten (WEEE)
8. Informationen zu Reparaturservice, Ersatzteilen, Störungsbehebung und Wartung

### 1. Inhalt

Die Newline-Garantie gilt für vom „Endbenutzer“ gekaufte Produkte, die neu und ungeöffnet (außer zur Qualitätskontrolle) und in Originalverpackung sind.

Newline garantiert, dass das Produkt ab dem *ursprünglichen Kaufdatum* frei von Material- und Verarbeitungsfehlern ist.

Nur der Endbenutzer kann Garantieansprüche geltend machen, und nur für Produkte in Spanien.

Im Garantiefall entscheidet Newline nach eigenem Ermessen über Reparatur oder Ersatz durch ein gleichwertiges Produkt, das auch überarbeitete oder wiederaufbereitete Komponenten enthalten kann.

Ein Garantieanspruch verlängert den Garantiezeitraum nicht, es sei denn, gesetzlich vorgeschrieben.

### 2. Garantieausschlüsse

Die Garantie gilt **nicht** bei:

- Verlust oder Diebstahl
- Unsachgemäßer Lagerung, mechanischen Schäden, Kratzern, Bruchstellen

- Schäden durch Unfall, unsachgemäße Nutzung, Vernachlässigung, Feuer, Wasser, Blitzeinschlag oder andere Naturereignisse
- Unautorisierte Produktmodifikationen oder Stromausfälle
- Nichtbeachtung der Pflegehinweise von Newline
- Daten- oder Softwareverlust
- De-/Neuinstallation des Produkts
- Bildnachleuchten durch statische Inhalte
- Fehlerhafte oder falsche Installation
- Manipulierte oder unleserliche Seriennummer
- Selbstreparatur oder Reparatur durch nicht autorisierte Techniker
- Drittanbieter-Software oder Hardwarekomponenten

Newline haftet **nicht** für Folgeschäden, Datenverluste, Geschäftsausfälle oder falsch kommunizierte Servicebedingungen durch Händler.

### 3. Garantiearten

Dies ist eine Beschreibung der Garantiearten und der jeweiligen Abläufe. Informationen zur Anwendung auf spezifische Produktarten finden Sie in der Garantietabelle.

#### a) Dead On Arrival (DOA)

Ein Produkt gilt als DOA, wenn innerhalb von **45 Tagen** nach dem ursprünglichen Kaufdatum durch den Endnutzer ein Material- oder Verarbeitungsfehler auftritt.

Ein DOA-Antrag muss zunächst den **Standardprozess zur Ferndiagnose** durchlaufen. Das Kaufdatum muss auf Anfrage von Newline mit einem Kaufnachweis belegt werden.

Sobald die DOA-Autorisierung erteilt wurde, ersetzt Newline das defekte Gerät durch ein vollständig neues. Newline übernimmt den Hin- und Rückversand. Der Endkunde ist dafür verantwortlich, das defekte Gerät ordnungsgemäß in der Originalverpackung für die Rücksendung vorzubereiten.

**HINWEIS:** Der Endnutzer sollte die Originalverpackung aufbewahren, um ggf. Garantieansprüche geltend machen zu können.

Sofern nicht anders angegeben, ist Newline nicht verantwortlich für Deinstallation, Neuinstallation oder Montagearbeiten.

**b) Standardgarantie (RMA):**

Ein Produkt gilt als RMA (Return Merchandise Authorization), wenn nach 45 Tagen ab dem „ursprünglichen Kaufdatum“ durch den ursprünglichen Endbenutzer ein Material- oder Verarbeitungsfehler auftritt.

Jeder RMA-Antrag muss dem standardmäßigen „Remote-Lösungsprozess“ folgen, bevor eine Autorisierung erteilt wird. Das Kaufdatum muss durch einen Kaufnachweis belegt werden, der auf Anfrage von Newline vorgelegt werden muss.

Nach Ausstellung der RMA-Autorisierung wird Newline das Produkt nach eigenem Ermessen reparieren oder ersetzen.

Ersatzgeräte entsprechen in ihren Funktionen mindestens der defekten Einheit oder übertreffen diese, wobei gewisse Unterschiede in der Hardware bestehen können. Es besteht jedoch keine Verpflichtung, dass es sich um Neugeräte handelt. Es können vollständig funktionsfähige, generalüberholte/reparierte Produkte (als Arbeitsgerät bezeichnet) sein.

Newline übernimmt die Versandkosten des Arbeitsgeräts an die Adresse des ursprünglichen Endbenutzers.

Sofern nicht anders angegeben, ist der Vertriebspartner die juristische Einheit, die für den Versand des defekten Produkts an ein autorisiertes Servicezentrum von Newline oder an den Hauptsitz von Newline in SPANIEN verantwortlich ist.

Als Vertriebspartner gilt das Unternehmen, das das Produkt bei Newline Interactive Europe S.L. als einzigem autorisierten Vertreter von Newline Interactive in Europa erworben hat. Newline wird dieses Unternehmen über seine Pflicht zur Rückholung der defekten Einheit informieren.

Sofern nicht anders angegeben, ist Newline nicht verantwortlich für jegliche Installations-, Deinstallations- oder Neuinstallationsarbeiten im Zusammenhang mit dem Austausch des defekten Geräts.

Daher wird dem Endbenutzer empfohlen, die Originalverpackung aufzubewahren, falls ein Garantieanspruch geltend gemacht werden muss.

Informationen zur Garantiedauer finden Sie in der Garantieübersichtstabelle.

**HINWEIS:** Newline behält sich das Recht vor, dem ursprünglichen Endbenutzer sämtliche Dienstleistungen, Transportkosten, Ersatzteile, Produkte oder Arbeitsaufwände, die im Rahmen eines Garantieanspruchs

entstehen und gegen die Garantiebedingungen von Newline verstoßen, in Rechnung zu stellen.

Jedes von Newline versendete Ersatzprodukt muss innerhalb von 48 Stunden überprüft und bei festgestellten Schäden gemeldet werden. Um spätere Probleme zu vermeiden, ist der Endbenutzer dafür verantwortlich, den Lieferschein mit dem Vermerk „unter Vorbehalt“ zu unterschreiben. Schäden müssen innerhalb von 48 Stunden nach der Lieferung gemeldet werden. Nach Ablauf dieser Frist übernimmt Newline keine Verantwortung für den Zustand des gelieferten Produkts.

#### **4. Garantiezeitraum**

Im Folgenden sind alle Produkttypen mit ihren jeweiligen Garantiezeiträumen aufgeführt.

Hauptprodukt: Interaktive Displays (IFPD)

- **Garantiezeit (ab Kaufdatum): 3 Jahre**
- **DOA-Garantiezeitraum (ab Kaufdatum): 45 Tage**

#### **5. Garantieprozess**

1. Notieren Sie sich bitte das Modell und die Seriennummer des Produkts (nur für Basisprodukte und Sekundärprodukte).
2. Sie können den Support telefonisch unter +34 91 804 31 79 kontaktieren oder eine E-Mail an [support\\_emea@newline-interactive.com](mailto:support_emea@newline-interactive.com) senden. Bitte geben Sie eine Beschreibung der Symptome des defekten Geräts an und fügen Sie die Modell- und Seriennummer bei. Fotos, Videos oder andere Nachweise des Problems sind sehr hilfreich und können den Prozess beschleunigen.
3. Die Supportzeiten sind von Montag bis Freitag, 9:00 bis 18:00 Uhr.
4. Dieser Anruf oder diese E-Mail leitet den Fehlerbehebungsprozess ein. Dieser kann die Aufforderung beinhalten, bestimmte Tests durchzuführen, Updates durchzuführen oder weitere Nachweise in Bezug auf den Fehler zu liefern.

5. Sobald der Newline-Support diesen Prozess abgeschlossen hat, wird Newline entscheiden, ob eine Garantieleistung autorisiert wird, und entsprechend handeln.
6. Falls erforderlich, muss der Endbenutzer das Garantieantragsformular ausfüllen, unterschreiben und mit allen angeforderten Informationen zurücksenden. Nach Abschluss dieses Schritts wird eine Autorisierungsnummer bereitgestellt.

## **6. Erweiterte Herstellerverantwortung von Newline Interactive. SCRAP- oder Rücknahmeverfahren (TAKE BACK) für Elektro- und Elektronikgeräte (WEEE)**

1. Bei Newline nehmen wir unser Engagement für den Umweltschutz sehr ernst und arbeiten kontinuierlich an Verbesserungen, um unsere Verpflichtungen im Einklang mit lokalen, regionalen, nationalen und europäischen Vorschriften und Gesetzen zu erfüllen.
2. Alle Newline-Produkte zielen darauf ab, sowohl die bei der Herstellung entstehenden Abfälle als auch die beim SCRAP- oder TAKE-BACK-Prozess anfallenden Abfälle zu minimieren.  
Die Integration von Materialien, die leicht zu trennen, zu recyceln und wiederzuverwenden sind, ist ein zentraler Bestandteil unseres Entwicklungsprozesses.
3. Bei Newline arbeiten wir daran, die Lebensdauer unserer Produkte nicht nur in Nutzungsstunden, sondern auch durch Kompatibilität mit neuen Technologien oder Updates auf modernere Versionen zu verlängern.  
Unser Ziel ist es, die Obsoleszenz unserer Produkte so weit wie möglich zu reduzieren.
4. Newline übernimmt die Entsorgung der durch eines unserer Produkte verursachten Abfälle über unseren technischen Support.  
Wenn Sie uns ein Newline-Produkt zukommen lassen, kümmern wir uns um den Rückbau in einem WEEE-zertifizierten Zentrum gemäß den europäischen Vorschriften.  
Sie können unseren Support unter der Telefonnummer +34 91 804 31 79 kontaktieren oder eine E-Mail an [support\\_emea@newline-interactive.com](mailto:support_emea@newline-interactive.com) senden. Dort erhalten Sie Anweisungen zum weiteren Vorgehen sowie Unterstützung bei eventuellen Fragen.

5. Bei Newline arbeiten wir täglich daran, dass unsere Produkte alle erforderlichen Prüfungen bestehen, um die Einhaltung von Vorschriften und Zertifizierungen nachzuweisen – sowohl im Hinblick auf Produktsicherheit als auch auf Herstellung und Transport.
6. Um diesen Service in Anspruch zu nehmen, befolgen Sie bitte das folgende Verfahren:
  - a. Kontaktieren Sie den autorisierten technischen Support von Newline Interactive unter der Telefonnummer +34 91 804 31 79 oder per E-Mail an [support\\_emea@newline-interactive.com](mailto:support_emea@newline-interactive.com).
  - b. Geben Sie die folgenden Informationen an:
    - i. Modell
    - ii. Seriennummer
7. Kaufbeleg beifügen, der den rechtmäßigen Besitz des Produkts nachweist
  - d. Versand des Produkts an den autorisierten technischen Support von Newline Interactive. Hierfür gibt es zwei Möglichkeiten:
    - i. Versand des Produkts in Eigenregie an die Adresse des autorisierten technischen Supports von Newline Interactive.
    - ii. Anforderung einer Abholung am Standort des Produkts. Dieser Service ist kostenpflichtig (die Bedingungen sind im nächsten Abschnitt aufgeführt).
8. Bedingungen des SCRAP/TAKE-BACK-Services
  - a. Die Verarbeitung und Entsorgung des Produkts ist für den Benutzer vollkommen kostenlos. Kosten entstehen nur, wenn der Abholservice in Anspruch genommen wird.
  - b. Dieser Service ist national verfügbar und kann von jedem Ort innerhalb des nationalen Territoriums (Deutschland), einschließlich der Inseln, in Anspruch genommen werden.
  - c. Falls der Benutzer und rechtmäßige Eigentümer des Geräts den Abholservice benötigt, gelten folgende Bedingungen:
    - i. Die Abholung kann bis zu maximal 500 € kosten (abhängig vom Produkt und dessen Größe).
    - ii. Die Abholung erfolgt ebenerdig, also an der Bordsteinkante.
    - iii. Der angebotene Abholservice umfasst keine zusätzlichen Leistungen wie Deinstallation, Demontage, Neuinstallation, Auspacken, Verpacken, Löschung persönlicher Daten, Demontage usw.
9. Die Adresse des offiziellen technischen Kundendienstes von Newline Interactive in Deutschland lautet:

Landhausstraße 18

15746 Groß Köris (Germany)

**HINWEIS:** Löschung persönlicher Daten:

Für das vollständige und endgültige Löschen aller persönlichen Daten, die möglicherweise auf dem Produkt gespeichert wurden, ist ein Zurücksetzen bzw. ein „Werksreset“ erforderlich.

Das Verfahren wird in der Bedienungsanleitung beschrieben, die auf der offiziellen Website des Produkts unter [www.newline-interactive.com](http://www.newline-interactive.com) verfügbar ist.

Alternativ können Sie eine E-Mail an [Support\\_emea@newline-interactive.com](mailto:Support_emea@newline-interactive.com) senden, und das technische Team wird Ihnen die entsprechenden Schritte mitteilen.

## **7. Informationen zum Reparaturservice, Ersatzteilen, Fehlerdiagnose und Wartung**

Im Folgenden finden Sie alle relevanten Informationen zur Reparatur von Newline-Produkten.

### **1. Fehlerdiagnose**

Um die Ursache eines Fehlers zu ermitteln, gibt es einen Leitfaden, der hilft, das Problem zu definieren. Sie können diesen Leitfaden sowohl im Benutzerhandbuch als auch im Produkt-Servicehandbuch finden. Beide Dokumente sind auf der Produktseite der offiziellen Website unter [www.newline-interactive.com](http://www.newline-interactive.com) verfügbar.

### **2. Reparatur defekter Produkte**

Für die Behebung eines Fehlers ist es notwendig, sich per E-Mail an **[support\\_emea@newline-interactive.com](mailto:support_emea@newline-interactive.com)** zu wenden. Unser technisches Team wird Ihnen das erforderliche Verfahren zur Reparatur Ihres Geräts empfehlen.

Es gibt zwei Arten von reparierbaren Fehlern:

#### **a) Hardware**

Wenn die Ursache des Fehlers mechanisch oder elektrisch ist und der Austausch eines Ersatzteils erforderlich ist, muss dieses über unseren technischen Service bezogen werden.

**WICHTIG:** In diesem Fall ist zu beachten, dass die meisten Ersatzteile nur im Produkt zusammengebaut durch den autorisierten Newline Interactive Service erhältlich sind.

Für eine Übersicht der Ersatzteile, die nur durch den Service verfügbar sind, sowie der frei erhältlichen Teile, konsultieren Sie bitte das Servicehandbuch, das auf der Produktseite der offiziellen Website unter [www.newline-interactive.com](http://www.newline-interactive.com) verfügbar ist.

**Das Servicehandbuch ist ein Reparaturleitfaden für das Produkt.**

Es ist auf der Produktseite der offiziellen Website unter [www.newline-interactive.com](http://www.newline-interactive.com) verfügbar.

**HINWEIS:**

Vor der Durchführung einer Reparatur sollten die Nutzungsbedingungen des Servicehandbuchs überprüft werden. Nur der autorisierte technische Service von Newline ist berechtigt, Reparaturen durchzuführen. Die Nichteinhaltung dieser Regelung kann den Verlust der Garantie des Produkts zur Folge haben und stellt ein großes Gesundheitsrisiko für denjenigen dar, der das Produkt manipuliert.

**b) Software**

In diesem Fall ist ein Update einer Software oder Firmware erforderlich. Dies kann von jedem Benutzer durchgeführt werden, ohne die Einschränkungen, die bei Hardwarefehlern bestehen.

Hinsichtlich der Firmware (Betriebssystem der Produkte): Newline-Produkte erhalten Firmware-Updates automatisch über das Netzwerk (OTA).

In jedem Fall können Sie Informationen zu Firmware-Versionen und anderen Softwarefragen per E-Mail an **Support\_emea@newline-interactive.com** anfordern. Das technische Team von Newline Interactive wird Anfragen zu neuen Versionen, deren Download, Installation und weiteren benötigten Informationen bearbeiten.

**3. Ersatzteile**

Ersatzteile sind gemäß den Vorschriften für mindestens 5 Jahre verfügbar. Um Ersatzteile zu erhalten, wenden Sie sich bitte an **support\_emea@newline-interactive.com**, geben Sie an, welches Teil Sie erwerben möchten, und Sie erhalten die Bedingungen für Ihren Fall.



#### **4. Wartung**

Für die ordnungsgemäße Wartung enthält das Benutzerhandbuch die Nutzungsempfehlungen für jedes Produkt. Dieses Dokument ist auf der Produktseite der offiziellen Website unter [www.newline-interactive.com](http://www.newline-interactive.com) verfügbar.

#### **5. Batterien und deren Ersatz**

Die in den Produkten von Newline Interactive enthaltenen Batterien, sofern austauschbar, sind im Servicehandbuch aufgeführt, das auf der Produktseite der offiziellen Website unter [www.newline-interactive.com](http://www.newline-interactive.com) verfügbar ist. Dort sind sowohl die Batteriemodelle als auch das Verfahren zum Austausch und die benötigten Werkzeuge beschrieben.

Es wird ebenfalls angegeben, ob Lithiumbatterien vorhanden sind, und es wird erläutert, ob der Benutzer diese selbst austauschen kann und wie dies erfolgt.

#### **HINWEIS:**

Die internen Batterien der Newline-Produkte sind nicht wiederaufladbar.

#### **6. Fälle außerhalb der Garantie, Ersatzteile und Zubehör**

Um Fälle außerhalb der im Dokument angegebenen Garantiebedingungen zu bearbeiten, ist das Verfahren wie folgt:

- a)** Um einen Reparaturkostenvoranschlag für Fälle außerhalb der Garantie zu erhalten, können Sie die Support-Telefonnummer **+34 91 804 31 79** anrufen oder eine E-Mail an **support\_emea@newline-interactive.com** senden. Bitte geben Sie eine Beschreibung der Symptome des defekten Geräts an und fügen Sie die Modell- und Seriennummer hinzu. Fotos, Videos oder andere Nachweise des Problems sind sehr hilfreich und können den Prozess beschleunigen. Die Support-Hotline ist von Montag bis Freitag von 9:00 bis 18:00 Uhr erreichbar.
- b)** Ihr Fall wird geprüft und Sie erhalten einen Kostenvoranschlag für die benötigten Ersatzteile sowie Informationen zu den erforderlichen Teilen. Falls notwendig, wird Ihnen auch ein Kostenvoranschlag für den Arbeitsaufwand zur Installation der Teile erstellt.