

1. Der ZIMO Kundendienst

Die ZIMO Mitarbeiter bemühen sich, im Falle von Schwierigkeiten aller Art rasch und effizient Unterstützung zu geben. Der ZIMO Kundendienst ist - wie die gesamte Firma - **unbürokratisch** organisiert; dies ermöglicht in den meisten Fällen **einfache und kostengünstige Problemlösungen**, auch wenn bestimmte Details der Abwicklung nicht ganz dem Modetrend nach "Professionalität" in allen Bereichen entsprechen.

2. Erreichbarkeit des ZIMO Kundendienstes

☞ Es gibt *keine* Telefon- Hotline mit vorgeschriebenen Gesprächszeiten: ZIMO Anwender finden unter

Tel. +43(1) 813 10 07 13

fast immer einen kompetenten Gesprächspartner (wochentags ca. zwischen 10:00 und 19:00; manchmal auch am Wochenende). Natürlich entstehen dem Anrufer keine Extrakosten.

☞ Vielfach ist es einfacher, den Sachverhalt schriftlich, also durch ein Email an

service@zimo.at

darzustellen und zu bearbeiten. Viele Angelegenheiten können innerhalb von Stunden gelöst werden, manche dauern "etwas" länger. Natürlich ist auch die Kontaktaufnahme über

Fax +43(1) 81 31 007 8

möglich (obgleich im Internet-Zeitalter nicht mehr viel benutzt).

3. Reparaturen - Einsendung und - Abwicklung

Sofern es sich nicht eindeutig um einen Reparaturfall handelt, empfiehlt es sich, vorerst beim Fachhändler oder bei ZIMO per Telefon oder Email (siehe oben) in Erfahrung zu bringen, ob es sich nicht vielleicht nur um ein Einstellungsproblem handelt (CVs, ...); ungefähr ein Drittel der eingesandten Decoder brauchen nur ein "Hard reset" ! Vorangehende Abklärung spart Zeit und Kosten.

Ältere Produkte: In den meisten Fällen können auch Produkte, deren Produktionsdatum lange zurückliegt, repariert werden. Aufgrund von nicht mehr erhältlichen Ersatzteilen gibt es jedoch Fälle, in denen Reparaturen nicht möglich sind; dann bemühen wir uns, ein Ersatzprodukt aus neuer Produktion zu reduziertem Preis zu liefern.

Eine Reihe von Fachhändlern und Werkstätten können einfache Reparaturen selbst durchführen, und werden dabei von ZIMO durch Ausstattung mit Unterlagen und Ersatzteilen unterstützt. Dies ist besonders vorteilhaft in Ländern, deren Warenverkehr durch Zoll-Behörden behindert wird. Erkundigen Sie sich nach dieser Möglichkeit oder einer nationalen Reparaturstelle !

Grundsätzlich kann jeder Reparaturfall sowohl dem Fachhändler, wo das Produkt gekauft wurde, zur Weiterleitung an ZIMO übergeben werden, oder direkt an ZIMO gesandt werden. Um Beilage eines ausgefüllten **Reparatur-Formulares** wird gebeten; siehe Anhang zu diesem Merkblatt oder www.zimo.at, SERVICE.

☞ Die **Reparatur-Abwicklung über den Fachhändler** spart meistens die Versandkosten, ist aber häufig nicht die schnellste Möglichkeit, da der Transport in beiden Richtungen oft in Sammelpaketen erfolgt.

☞ Bei **direkter Einsendung an ZIMO** ist der schnellst-mögliche Wieder-Erhalt des Produktes sichergestellt; allerdings trägt der Einsender die Versandkosten in beiden Richtungen selbst. Dies gilt grundsätzlich auch für Garantiefälle (ZIMO befindet sich in Österreich und daher gegenüber dem Einsender fast immer im Ausland), wobei ZIMO häufig aus Kulanz- und Geringfügigkeitsgründen auf die Verrechnung der Rückversandkosten verzichtet.

ACHTUNG bei Reparatur-Einsendungen aus **Nicht-EU-Ländern**: Leider treiben selbst innerhalb Europas noch immer einige Zollbeamte ihr Unwesen; betroffen ist der Warenverkehr nach und von **Schweiz** und **Norwegen** und natürlich **USA / Kanada**. Zur Vermeidung von größeren Verzögerungen und eventuellen zusätzlichen Kosten durch Verzollungsprozeduren ist folgende Vorgangsweise zu empfehlen:

- Bei kleineren Objekten (z.B. defekte Decoder oder einzelnes Fahrpult, usw.) ist die Einsendung per Brief vorzuziehen, da Briefe meistens nicht vom Zoll kontrolliert werden. Unregistrierte (nicht eingeschriebene) Briefe sind erfahrungsgemäß weniger gefährdet, abgefangen zu werden, als eingeschriebene Briefe !

- Wenn ein Paket-Transport unumgänglich ist (und sich keine Möglichkeit der Verbringung in ein angrenzendes EU-Land ergibt), bewährt sich folgende Vorgangsweise (da eine zollrechtlich korrekte Abwicklung - Vormerkverfahren, ... - wegen des bürokratischen Aufwands praktisch undurchführbar ist): Eher **diffuse Inhaltsangabe** (wie "Modellbahn-Zubehör zur Reparatur"), und **niedrige Wertangabe** (z.B. im Falle der Schweiz 10,- für einen Decoder oder sFr. 50,- für ein Basisgerät) machen ! Dann verzichtet das Zollamt meistens (weil die Kontrolle zu mühsam wäre) auf auf einen artikel- oder gar "nämlichkeits"-bezogenen Ursprungsnachweis. Versand per **Post**; und nicht per **Paketdienst**, da Paketdienste vom Zollamt mehrschikaniert werden als die Post (Beamte unterschreiben ...) und dem Empfänger Importverzollungskosten vorschreiben, die wir dann wieder dem Absender weiterverrechnen müssen.

Einsende-Adresse:

**ZIMO ELEKTRONIK
Kundendienst
Schönbrunner Straße 188
A - 1120 WIEN
Österreich**

Die **Verrechnung der Reparaturkosten** erfolgt in der Regel nachträglich; Rechnung beiliegend im Rücksende-Paket; z.T. werden auch günstige Voraus-Pauschalen angeboten (siehe Reparatur-Formular). ZIMO macht nach Möglichkeit (solange die Zahlungsausfälle nicht überhandnehmen) keine Nachnahmelieferungen, da solche zusätzliche Kosten verursachen und die Art der Geld-Einhebung vielfach als Belästigung empfunden wird.

Die Bezahlung der Reparaturkosten kann durch VISA erfolgen (Kartenummer und Ablaufdatum mit Auftragserteilung oder davon getrennt übermitteln) oder durch Überweisung auf eines unserer Konten (siehe Rechnung bzw. Briefpapier). Die Kreditkarte ist vor allem für kleine Beträge vorzuziehen (Reparatur oder Update einzelner oder weniger Decoder, usw.)

Hinweis: Bei Rechnungslegung gegenüber Privatkunden im **EU-Raum** müssen wir ausnahmslos die Österreichische Mehrwertsteuer (und nicht jene des Empfänger-Landes) berechnen; im Falle von **Nicht-EU-Ländern** ist dies für (nicht-deklarierte) Briefsendungen ebenfalls der Fall, was aber noch immer weniger kostet als eine die Zoll-Abwicklung; (zwangsläufig zoll-deklarierte) Pakete in Nicht-EU-Länder sind hingegen absender-seitig mehrwertsteuerfrei; es sind dafür Einfuhr-Abgaben im Empfänger-Land zu leisten.

4. Garantie

ZIMO Produkte werden vor Auslieferung sorgfältigen Prüfungen unterzogen. Sollte bei sachgemäßer Behandlung innerhalb des Garantie-Zeitraumes (24 Monate) dennoch ein Schaden auftreten, kann der entsprechende Artikel entweder direkt an ZIMO eingeschickt werden oder dem Fachhändler, bei dem der Kauf des Systems erfolgte, übergeben werden.

Im Sinne einer für alle Seiten einfachen Abwicklung gibt es bei ZIMO keine "Garantie-Urkunden", und wir verzichten auf sonst übliche Formalitäten wie die Übermittlung des Kaufbeleges; wir behalten uns nur die Möglichkeit der Nachfrage von Informationen vor. Unbedingt sollte jedoch eine genaue Beschreibung des beanstandeten Fehlers beigefügt sein, vorzugsweise ein ausgefülltes **ZIMO Reparatur-Formular**; siehe Anhang zu diesem Merkblatt oder www.zimo.at, SERVICE.

Die Garantie umfasst nach unserer Wahl die kostenlose Beseitigung eventueller Störungen, die nachweislich auf Herstellungs-, Material- oder Transportfehlern beruhen, oder den kostenlosen Ersatz der schadhafte Teile.

Die Garantie umfasst nicht die Kosten der Einsendung aus und auch nicht die Verpackungs- und Versandkosten zur Rücksendung des reparierten Artikels an einen Absender im Ausland, wobei allerdings ZIMO häufig aus Kulanz- und Geringfügigkeitsgründen auf die Verrechnung der Rücksendekosten verzichtet. Die Rücksendung erfolgt standardmäßig (sofern vom Einsender nicht anders verlangt) bei Kleinartikeln (einzelner oder wenige Fahrzeug-Empfänger) per nicht-ingeschriebenem Brief, bei größeren Artikeln (Geräte, Module) per Paket. Bei Einsendung über den Fachhändler erfolgt die Rücksendung an diesen - wenn möglich kostensparend durch Beilage zu Neulieferungen.

Die Garantieansprüche erlöschen bei bei unsachgemäßer Behandlung, bei Nicht-Beachtung der Hinweise und in der Betriebsanleitung, bei Anwendung zusammen mit fehlerhaften Fremdprodukten, oder bei nicht-authorisierter Veränderung des defekten Produktes.

Die Garantiefrist verlängert sich nicht durch Instandsetzung oder Ersatzlieferung.

Grundsätzlich nicht als Garantie-Leistung werden Software-Updates durchgeführt, welche dem Produkt neue oder erweiterte Funktionen verleihen oder Fehler korrigieren, die seit der Auslieferung erkannt wurden, sofern diese Fehler nicht die Grundfunktionen des Produktes (z.B. die obligatorischen Eigenschaften laut NMRA DCC Standard) betreffen. Dies betrifft auch Fälle, wo die Eigenschaften des Produktes nicht vollständig mit dem Wortlaut der Betriebsanleitung übereinstimmen; ähnlich wie bei Computerprogrammen ist wegen der Vielfalt der Anwendungsmöglichkeiten eine vollständige herstellereitige Überprüfung nicht möglich.

Im Falle der Einsendung eines ZIMO Produktes zusammen mit einem Fremdprodukt (z.B. Lokomotive mit eingebautem ZIMO Decoder) übernimmt ZIMO keine Haftung für eventuelle Beschädigungen an diesem Fremdprodukt, die im Zuge der Reparaturarbeiten geschehen. Außerdem behält ZIMO sich das Recht vor, die Kosten des Arbeitsaufwandes für den Aus- und Wiedereinbau des zu reparierenden oder auszutauschenden ZIMO Produktes (des Decoders aus der Lok / in die Lok) dem Einsender zu berechnen.

5. Tipps zur Vermeidung von Beschädigungen, welche auch zum Garantie-Verlust führen können.

Basisgeräte und andere System-Komponenten:

- Anschlussklemmen für TRAFU und SCHIENE nicht verwechseln - Dieser Irrtum ist noch immer einer der häufigsten Reparaturgründe bei Basisgeräten. Spezielle Schutzelemente im Gerät ermöglichen zwar meistens eine unaufwendige Reparatur, aber manchmal kann auch ein Totalschaden des Basisgerätes die Folge sein.

- CAN-Bus-Kabel sorgfältig herstellen (wenn) und anwenden - Vertauschung oder Schlüsse der Adern untereinander (z.B. hervorgerufen durch "Anreißen" am gesteckten Kabel) führen zu Beschädigungen der angeschlossenen Geräte und Module.

Decoder:

- **Kontakt mit stromführenden Teilen der Lok vermeiden** - Schrumpfschlauch soll nicht entfernt werden; Typen ohne Schrumpf-Schlauch (insbesondere Miniatur-Decoder) müssen besonders sicher untergebracht werden.

- **Einklemmen des Decoders beim Aufsetzen des Lokgehäuses vermeiden** - häufig werden Decoder durch mechanischen Druck beim Aufschrauben des Gehäuses zerstört; es kann auch der Schrumpfschlauch oder sonstige Isolation beschädigt werden, wodurch es wieder zu Schlüssen kommen kann.

- **Jegliche direkte Verbindung zwischen Schienen- und Motoranschlüssen sicher entfernen** - insbesondere in älteren Modellen gibt es manchmal mehrfache Verbindungen, die zwecks besserer Stromabnahme in die Konstruktion eingeführt wurden, und die bei der Digitalisierung leicht übersehen werden. Gegen solche Verbindungen sind die Schutzeinrichtungen des Decoders wirkungslos.

- **Schlüsse vor allem der Plus- und Masseleitungen vermeiden** - diese können, weil direkt vom internen Gleichrichter kommenden, nicht wie andere Ausgangsleitungen bei Erkennung eines Schlusses abgeschaltet werden. Ein Totalschaden des Decoders durch "Abbrennen" und Brandlöcher in der Platine sind oft die Folge. Besonders Miniatur-Decoder (wo der Gleichrichter z.T. nicht ausgetauscht werden kann) sind häufig betroffen.

- **Defekte Motoren nicht weiter verwenden** - Wicklungskurzschlüsse lassen zwar den Motor mit verminderter Leistung weiterlaufen, können aber durch millionenfach auftretende Überstromspitzen elektronische Bauteile schleichend zerstören.

- **Störungsursachen wie Übertemperaturabschaltungen nachgehen** - Fahrzeuge in ordnungsgemäßem Zustand verbrauchen meist viel weniger Strom, als der für sie vorgesehene Decoder abgeben kann. Wenn es trotzdem zu Abschaltungen wegen Überlastung kommt, ist häufig irgendein Defekt schuld (defekte Einrichtung, "Feinschlüsse", ...)

- **Nicht unnötig hohe Fahrspannung verwenden** - wenn der Decoder für 24 V zugelassen ist, kann er zwar auch damit betrieben werden; aber die Reserven im Falle von Überlastungen aller Art sind eben eingeschränkt. Zu beachten ist auch, dass bei Verwendung mit Digitalsystemen ohne Fahrspannungs-Stabilisierung (also bei Nicht-ZIMO-Systemen) die Schienenspannung abhängig vom aktuellen Fahrstromverbrauch ist (Spannung höher, wenn Strom klein), und insbesondere im Leerlauf (kein Fahrbetrieb, aber Schiene unter Spannung) den Nennwert des Transformators weit übersteigen kann.

6. Reparatur-Formular umseitig !

ZIMO REPARATUR

zur Beilage für Reparatur-Einsendungen oder -Abgaben, auch für Garantiefälle

**Fa.
ZIMO ELEKTRONIK
Kundendienst**

**Schönbrunner Straße 188
A - 1120 Wien**

Zuordnung (nur von ZIMO auszufüllen)

Eingang:

Ausgang:

Datum:

Produkt

Kaufdatum (ungefähr)

Händler (wenn bekannt)

Fehlerbeschreibung

Auch: wie ist es zum Ausfall gekommen ?

Spezialangaben für Decoder:

Verwendetes Digitalsystem

eingebaut in (Lok/Weiche) Fahrspannung

- Totalausfall
- Motorausgang ausgefallen oder nur eine Richtung
- Stirnlampe(n) ausgefallen
- Funktionsausgang (-gänge) ausgefallen
- Sonstiges

- Software-Update-Wunsch**
- Garantie-Anspruch**
- Fehler ab Erstinbetriebnahme

Fortsetzung auf zweiter Seite Fehlerbeschreibung siehe Email vom

Reparatur-Protokoll (nur von ZIMO auszufüllen)

Durchgeführte Arbeit:

Zeit:

Verbrauchtes Material:

kein Fehler gefunden !
 Hard Reset durchgeführt.

Datum:

Mitarbeiter:

Kosten:

- Software-Update durchgeführt neue Version:
- Garantie-Anerkennung**
- Kostenlose Rep (Kulanz)**

Name und Adresse

(bei Einsendung mehrerer Produkte reicht es aus, die vollständige Anschrift nur einmal anzugeben, sonst nur Name)

Telefon:

Email: