

Reparatur-Auftrag Ex Libris Online-Shop  
**Defekte Software / Games**

**Wichtige Informationen zum Vorgehen**

Grundsätzlich können PC-Software & Video-Games aus urheberrechtlichen Gründen nicht umgetauscht werden! Bitte beachten Sie das Vorgehen bei Garantieansprüchen.

Wenn Sie gemäss den Bestellkonditionen (siehe [AGB](#)) berechtigt sind, Ihr Produkt auszutauschen (Herstellerfehler), füllen Sie den Reparatur-Auftrag (Seite 3) vollständig aus. Senden Sie das Produkt (inkl. kompletter Verpackung und Inhalt) zusammen mit dem Formular sowie **der originalen Rechnung/Lieferschein innerhalb von 10 Tagen** zurück an Ex Libris.

Die Haftung ist auf Ersatzlieferung begrenzt. Die Bearbeitung des Reparaturauftrags erfolgt nur bei **vollständig ausgefüllten Dokumenten** und kann bis zu 30 Tage dauern.

Rücksende-Adresse: **Ex Libris AG**  
Online Shop  
Grünaustrasse 23  
CH-8953 Dietikon

**Bei Konsolenspielen zu beachten:**

Bei Video-Spielen kann ein Defekt praktisch ausgeschlossen werden. Ein Austausch ist deshalb nur sinnvoll, wenn Sie folgende Fehler ausschliessen können:

- ❌ **CD wird nicht richtig oder gar nicht gelesen, Leerlauf des Laufwerks**
- ✅ **CD-Laufwerk der Konsole regelmässig reinigen (z.B. mit einer Reinigungs-DVD)**  
*Achtung:* Da CDs nie ganz identisch sind, kommt es häufig vor, dass einige Spiele funktionieren, andere auf demselben Gerät aufgrund der verschmutzten Linse jedoch nicht.
- ❌ **CD wird nicht richtig oder gar nicht gelesen, Leerlauf des Laufwerks**
- ✅ **Spracheinstellungen der Konsole überprüfen**  
Diese Einstellungen können geändert werden, wenn die Konsole ohne eingelegte CD gestartet wird.

**Bei PC Software / PC Games zu beachten:**

- ✅ Überprüfen Sie, ob Ihr Computer die minimalen Systemanforderungen für die Software erfüllt (Auf der Website des Software-Herstellers ersichtlich) und alle Treiber aktuell sind (Grafik, Sound, In-/Output)
- ✅ Stellen Sie sicher, dass die CD/DVD nicht zerkratzt oder anderweitig beschädigt ist (Schäden durch unsachgemässen Umgang)

**Reparatur-Auftrag Ex Libris Online Shop: Defekte Software/Games**

Artikel-Nr.	_____	Bezeichnung	_____
Preis	_____	Lieferschein/Rechnung	_____
Vorname	_____	Name	_____
Adresse	_____	PLZ, Ort	_____
Telefon-Nr.	_____	E-Mail-Adresse	_____
Kunden-Nr.	_____	Datum	_____

**GERÄT**

<input type="checkbox"/> Nintendo Wii .....	<input type="checkbox"/> Computer / Mac		
<input type="checkbox"/> Nintendo DS / 3DS	Betriebssystem	_____	<i>Hersteller, Version, Edition</i>
<input type="checkbox"/> PlayStation .....	Prozessor	_____	<i>Hersteller, Typ, GHz</i>
<input type="checkbox"/> PlayStation Portable	Arbeitsspeicher (RAM)	_____	<i>Generation, Speicherkap.</i>
<input type="checkbox"/> PlayStation Vita	Festplatte	_____	<i>Speicherkapazität</i>
<input type="checkbox"/> Xbox .....	Grafikkarte	_____	<i>Hersteller, Familie</i>

**FEHLER**

<input type="checkbox"/> Datenträger nicht lesbar	<input type="checkbox"/> Programm startet nach der Installation nicht
<input type="checkbox"/> Installation nicht möglich	<input type="checkbox"/> Programm-/Systemabsturz während der Benutzung
<input type="checkbox"/> Anderer Fehler (Fehlermeldung):	

\_\_\_\_\_

**FEHLERBEHEBUNG**

<input type="checkbox"/> Treiber aktualisiert	<input type="checkbox"/> Produkt-Updates installiert (falls vorhanden)
<input type="checkbox"/> Support-Anfrage an Hersteller gestellt	<input type="checkbox"/> Software auf anderen Computern/Konsolen getestet

Ergebnis Ihrer Fehlerbehebung:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ort, Datum

Unterschrift des Kunden

\_\_\_\_\_