

Technische Probleme, RMA und Co: Was sollte vorab von Ihnen geklärt und erledigt werden:

Sie können sich sicher vorstellen, dass wir bei einem bloßen „das Gerät ist defekt“ keinen Austausch vornehmen können. Um Ihrem Problem auf den Grund gehen und auch ggf. gegenüber Mikrotik einen triftigen Austauschgrund geltend machen zu können, sollten Sie das Problem genau lokalisieren und uns so genau als möglich eine Beschreibung zukommen lassen, auf deren Grundlage wir versuchen können, eine mögliche Lösung (auch und ggf. in Absprache mit Mikrotik) für das technische Problem zu finden.

Reine Konfigurationsprobleme können wir über diesen Weg leider nicht bearbeiten.

Nachdem das Problem bei Ihnen aufgetaucht ist und Sie im Begriff sind, sich bei uns zu melden (bitte stellen Sie sicher, dass Sie das Produkt auch bei uns gekauft haben! <https://www.mikrotik-store.eu>), gehen Sie bitte so sorgfältig als möglich die unten genannten Punkte durch, die in der Regel zwingend alle abgeprüft werden müssen, da sonst nicht auszuschließen ist, dass das Problem doch lösbar ist und es sich eben nicht um ein technisches Problem handelt:

1. Haben Sie eine bestmögliche Beschreibung des Problems erstellt und die folgenden Punkte schon durchgeprüft, dann senden Sie uns gerne eine E-Mail an die rma@mikrotik-store.eu, unter Angabe des Gerätenamens und der Seriennummer (diese ist unter System und dann in der Rubrik Routerboard zu finden), sowie, wenn möglich, mitsamt einem supout.rif zu.
2. RouterOS (<http://www.mikrotik-training-center.de/RouterOS/>)und Firmware (diese finden Sie auf dem Gerät, unter System und dann auf Routerboard) sind auf dem aktuellsten Stand?
3. Das Gerät wurde schon über den Terminal-Befehl: **system reset-configuration no-defaults=yes skip-backup=yes** komplett zurückgesetzt (Achtung, alle Einstellungen gehen dabei verloren, führen Sie also davor einen Export/Backup durch: Vgl.: http://wiki.mikrotik.com/wiki/Manual:Configuration_Management) und dann neu aufgebaut/konfiguriert/.rsc-neu-eingespielt ?
4. Netinstall, also die Installation, die Re-Installation oder der Reset von RouterOS, auf einem Routerboard, über Ethernet-Kabel wurde, wenn benötigt, durchgeführt? Vgl.:<http://wiki.mikrotik.com/wiki/Manual:Netinstall>
5. Ein Support-Output-File (supout.rif) wurde erstellt? Vgl: http://wiki.mikrotik.com/wiki/Manual:Support_Output_File
6. Bitte versichern Sie sich, dass die Punkte sorgfältig geprüft wurden, bevor das Gerät dann ggf. zu uns zurückgeht, da wir sonst eine Prüfungspauschale von 30€ (netto) erheben müssten (zzgl. Rückversand), wenn wir dann die beschriebenen Fehler nicht nachvollziehen können oder das Gerät in seinen regulären

Betriebszustand zurücksetzen können.

Wenn Sie mit Punkt 5 durch sind, erstellen Sie bitte eine E-Mail, wie in Punkt 1 beschrieben und senden Sie uns diese zu. Wir werden Ihren Fall dann prüfen und uns so schnell als möglich bei Ihnen melden.

Viel Erfolg und Spass wuenscht Ihnen

~~~~~

Ihr MikroTik-Training-Center-Team

Web: [www.mikrotik-training-center.de](http://www.mikrotik-training-center.de)

Ihr MikroTik-Store-Team

Web: [www.mikrotik-store.eu](http://www.mikrotik-store.eu)

~~~~~