



## WYLER REPAIR-SERVICE

WYLER AG has a strong and transparent service philosophy: Our customers should feel that:

**“There are no problems with WYLER products, and in the rare case that there is a problem WYLER solves it efficiently and to my full satisfaction.”**

We would like to make it as easy as possible for any WYLER customer - wherever in the world he is - to deal with us.

### 1. Products under warranty:

Since January 1, 2007, WYLER AG is absorbing shipping costs to and from Switzerland for products showing errors during the warranty period.

- I. WYLER only absorbs the shipping cost, and the cost to import the instrument into Switzerland.
- II. Our representatives will absorb the cost of re-importing the instrument into their country. They will be responsible for defining the paperwork to ensure a cost-efficient process considering the local rules and regulations.
- III. In countries where WYLER does not have a representative, the cost for re-importing the instrument into the country must be absorbed by the customer
- IV. The final decision as to whether or not a specific case is a justified warranty issue remains with WYLER

### 2. Products no longer under warranty

If a product becomes defective after the warranty period, the customer will be required to pay for shipping. In order to reduce the distance to WYLER, we would like to make sure that a customer from Asia or South America has the same short “distance” to WYLER (in terms of shipping costs) as a European customer, and are therefore offering subsidized shipping costs for customers outside of Europe:

Shipping costs under the **cooperation agreement with TNT**: (max. amount worldwide):

• Clinotronic PLUS	CHF 90.- each way
• CLINO 2000	CHF 125.- each way
• Single instruments (MINILEVEL/ BlueLEVEL)	CHF 150.- each way
• ENGINEER SET	CHF 200.- each way
• nivelSWISS	CHF 150.- each way

Prices as per November 1<sup>st</sup>, 2012

(We reserve the right to adjust our prices at all times)

### 3. Reduced turn-around time for repairs

Many customers are very dependent on their instruments, as they use them daily. They can therefore not do without them for a long period of time. In such cases, WYLER AG, in cooperation with TNT, has implemented an Express Repair Service, called ERS.

Employing this service, the total turn-around time including the transport from and to WYLER can be reduced considerably.

The process looks as follows

- The customer announces the repair request to the local WYLER partner in his country
- The WYLER partner informs the customer about the conditions and advantages of the ERS:
  - reduced turn-around time
  - required acceptance to repair without quote up to 65 % of the price for a new instrument
  - Transportation with **TNT**
- Afterward, the customer will receive all information and instructions necessary for smooth handling. The customer only has to pack the product suitably, fill in a form for the **TNT** courier service, and notify the local TNT office when the item is ready for pick-up. Everything else will run automatically.
- Products reaching WYLER under this ERS service will be given priority handling, and the instrument will be returned using the same courier service.
- The invoicing will be through the WYLER partner in your country.

## WYLER REPARATUR-SERVICE

WYLER AG hat eine klare und transparente Service Philosophie: Unsere Kunden sollten sich wie folgt behandelt fühlen:

**“Mit WYLER - Produkten gibt es keine Probleme, und in den seltenen Fällen, dass es doch einmal Probleme gibt, so löst WYLER diese effizient und zu meiner vollen Zufriedenheit“**

Wir möchten es für unsere Kunden so einfach wie möglich machen mit WYLER zusammenzuarbeiten – wo auch immer sie sich auf dieser Welt befinden.

### 1. Produkte, welche noch innerhalb der Garantie Periode liegen:

Seit dem 1. Januar, 2007 übernimmt die WYLER AG für Produkte, welche noch innerhalb der Garantie Periode liegen, die Transportkosten nach und von der Schweiz.

- I. WYLER übernimmt nur die Transportkosten nach und von der Schweiz und die Kosten, welche anfallen um das Gerät in die Schweiz zu importieren.
- II. Die lokale WYLER Vertretung übernimmt die Kosten für die Wiedereinfuhr des Gerätes in deren Land. Sie ist zudem verantwortlich für die Erstellung der Ausfuhr-Dokumente, um einen kostengünstigen Prozess innerhalb der landesspezifischen Regeln und Vorschriften zu ermöglichen.
- III. In Ländern, in denen WYLER keine offizielle Vertretung hat, müssen die Kosten für die Wiedereinfuhr durch den Kunden übernommen werden
- IV. Die Firma WYLER behält sich das Recht vor, die endgültige Entscheidung zu fällen, ob im konkreten Fall ein gerechtfertigter Garantieanspruch vorliegt oder nicht.

### 2. Produkte, welche nicht mehr innerhalb der Garantie Periode liegen:

Bei einem defekten Gerät ausserhalb der Garantie-Periode müssen die Transportkosten selbstverständlich vom Kunden übernommen werden. Wir möchten aber sicherstellen, dass ein Kunde aus Asien oder Südamerika die gleich kurze „Distanz“ zu WYLER hat (im Bezug auf die Transportkosten) wie ein europäischer Kunde und offerieren deshalb stark subventionierte Transportkosten für Länder ausserhalb Europa:

Transportkosten im Rahmen unserer **Zusammenarbeit mit TNT** (max. Betrag für die ganze Welt):

• Clinotronic PLUS	CHF 90.- pro Weg
• CLINO 2000	CHF 125.- pro Weg
• Einzelgeräte (MINILEVEL/ BlueLEVEL)	CHF 150.- pro Weg
• MONTEURSET	CHF 200.- pro Weg
• nivelSWISS	CHF 150.- pro Weg

Stand per 1. November 2012

(Wir behalten uns das Recht vor, unsere Preise jederzeit zu ändern)

### 3. Verkürzte Durchlaufzeit bei Reparaturen

Viele Kunden können die Geräte nicht über einen längeren Zeitraum entbehren, da die Instrumente täglich im Einsatz sind. Für diese Fälle wurde durch die Firma WYLER AG in Zusammenarbeit mit TNT der „Express Reparatur Service“ (nachfolgend ERS genannt) eingerichtet.

Dank diesem Service kann die Durchlaufzeit, d.h. Transport vom Kunden zur Firma WYLER AG und zurück für eine Reparatur stark verkürzt werden.

Der Ablauf sieht wie folgt aus:

- Der Kunde meldet den Reparaturfall im jeweiligen Land dem WYLER-Partner
- Der WYLER-Partner orientiert den Kunden über die Vorteile und Konditionen des ERS:
  - kurze Durchlaufzeiten
  - Der Kunde stimmt einem Reparaturpreis bis 65 % des Neupreises ohne Kostenvorschlag zu
  - Transport mit **TNT**
- Der Kunde erhält anschliessend alle notwendigen Informationen zur reibungslosen Abwicklung. Er muss lediglich das Produkt ordnungsgemäss verpacken und das Formular für den **TNT**-Service ausfüllen sowie dem Transportdienst die Abholbereitschaft melden. Der restliche Prozess läuft automatisch ab
- Die so bei WYLER eingehenden ERS-Produkte werden mit erster Priorität behandelt; der Kunde erhält das Instrument mit dem gleichen Transportdienst zurück
- Die Rechnungsstellung erfolgt über den WYLER-Partner im Land



**MAINTENANCE-CONTRACT**

Precision measuring instruments have to be tested and re-certified in regular intervals. The length of these intervals is dependent on

- Usage of the instruments
- Environment in which the instruments are used
- Internal Quality Assurance System of the customer
- National Norms and Standards

To give piece of mind to our customers, WYLER AG is offering the option of a maintenance contract for the WYLER instruments and measuring systems.



The MAINTENANCE CONTRACT offers the following services to the customer:

- Complete inspection and re-adjustment of the instrument / system in a regular interval as well as remedy of defaults reported by the customer
- The scope of delivery includes an internationally recognized Calibration Certificate SCS for the entire system confirming the performance after the service intervention. Traceable certificates SCS are issued according our accreditation as a calibration laboratory by the Swiss authorities
- Shortest possible turn-around time
- Highest priority in the repair department
- Transport from and to Winterthur, Switzerland
- Technical enhancements and modifications published by WYLER, if this is considered suitable
- Extension of the warranty period from 24 to 36 months

There are 3 repair categories for each type of WYLER instrument \*):

<b>Level 1-repair</b>	No operation into the measurement unit required, lapping/scraping of measuring base, control/adjust gain and drift.
<b>Level 2-repair</b>	Measurement unit has to be opened, minor electronic repairs, twist adjustment, grinding and lapping/scraping of measuring base, control/adjust gain and drift.
<b>Level 3-repair</b>	Measurement unit has to be opened, major electronic repair, new measuring cell, new housing, grinding and lapping/scraping of measuring base, new calibration, control/adjust. gain and drift.

\*) the exact definition of Level 1, 2 or 3 – repair is dependent on the type of instrument.

WYLER is offering two versions of this contract, at identical cost per year:

<b>Version 1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Customer is sending his instruments every 24 months to WYLER AG for testing and re-certification</li> <li>• All Level 1 and 2-repairs are included</li> <li>• If a Level 3-repair would be required, the cost for a Level 2-repair is deducted from the cost</li> </ul>
<b>Version 2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Customer is sending his instruments every 36 months to WYLER AG for testing and re-certification</li> <li>• All Level 3-repairs are included (only exception: the instrument is so severely damaged that it can no longer be repaired)</li> <li>• This Version corresponds to an „all-inclusive“ maintenance contract</li> </ul>

Ask your local WYLER representative to quote a maintenance contract for your WYLER instruments!

**WARTUNGSVERTRAG**

Präzisions-Messinstrumente müssen in regelmässigen Abständen auf Qualität und Zuverlässigkeit geprüft werden. Die Häufigkeit dieser Prüfungen ist abhängig von

- der Häufigkeit der Benutzung der Instrumente
- Umgebungsbedingung in welcher die Instrumente verwendet werden
- internen Qualitätssicherungssystem des Kunden
- von nationalen Normen

Um den Anwender zu entlasten, bietet die Firma WYLER AG beim Kauf eines Messinstrumentes oder eines Messsystems einen WARTUNGSVERTRAG an.



Der WARTUNGSVERTRAG bietet dem Kunden folgende Leistungen:

- Komplette Überprüfung des Systems und gegebenenfalls eine Nachjustierung der Messgeräte
- Erstellung eines international anerkannten Kalibrierzertifikats SCS für das Gesamtsystem mit Angabe der relevanten Messdaten. Die jeweiligen Messergebnisse und deren Rückführbarkeit sind Bestandteil des Zertifikates
- Kürzest mögliche Durchlaufzeit
- Bevorzugte Behandlung in unserer Reparaturabteilung
- Nachrüstung von technischen Verbesserungen
- Transport der Instrumente nach Winterthur, Schweiz und zurück zum Kunden
- Eine Verlängerung der Garantie von 24 Monate auf 36 Monate

Für alle WYLER Instrumente sind drei Reparatur-Kategorien festgelegt \*):

<b>Level 1-Reparatur</b>	kein Eingriff in das Messgerät notwendig. Basen läppen/schaben, Gain und Drift überprüfen/einstellen.
<b>Level 2-Reparatur</b>	Messgerät muss geöffnet werden, kleinere Elektronik Reparatur, Twist einstellen, Basen schleifen und läppen/schaben, Gain und Drift überprüfen/einstellen.
<b>Level 3-Reparatur</b>	Messgerät muss geöffnet werden, umfangreiche Elektronik Reparatur, neue Messzelle, neues Gehäuse, schleifen und läppen/schaben, neue Kalibrierung, Gain und Drift überprüfen/einstellen.

\*) Die genaue Definition von Level 1, 2 oder 3 – Reparatur hängt vom jeweiligen Instrument ab.

WYLER bietet nun diesen Vertrag, bei identischen Kosten pro Jahr, in zwei Varianten an:

<b>Variante 1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunde sendet seine Instrumente alle 24 Monate zur Überprüfung und Neu-Zertifizierung an die WYLER AG.</li> <li>• Alle Level 1 und 2 Reparaturen sind inbegriffen</li> <li>• Bei einer allfälligen Level 3 - Reparatur werden die Kosten für eine Level 2 - Reparatur von den Kosten abgezogen</li> </ul>
<b>Variante 2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kunde sendet seine Instrumente alle 36 Monate zur Überprüfung und Neu-Zertifizierung an die WYLER AG.</li> <li>• Alle Reparaturen sind inbegriffen (einzige Ausnahme: das Instrument ist mechanisch so zerstört, dass es nicht mehr repariert werden kann)</li> <li>• Diese Variante entspricht einem „all-inclusive“ Wartungsvertrag</li> </ul>

Lassen auch Sie sich einen Wartungsvertrag beim Kauf eines Präzisionsinstruments der WYLER AG offerieren!



### EXTENSION OF WARRANTY

According to our general terms and conditions (see next page) our warranty covers a period of 24 months from the date of dispatch.

Customers can purchase a warranty-extension to 60 months for a cost of 8% of the purchasing price of the respective instrument(s).

### GARANTIE-VERLÄNGERUNG

Gemäss unseren allgemeinen Geschäftsbedingungen (siehe nächste Seite) deckt die Garantie eine Periode von 24 Monaten ab dem Lieferdatum.

Gegen einen Aufpreis von 8% des Verkaufspreises der(s) entsprechenden Instrumente(s) kann diese Garantie-Periode auf 60 Monate verlängert werden.



**GENERAL TERMS AND CONDITIONS**

The following General Terms and Conditions of Supply shall apply unless another arrangement has been made in writing. The customer's own ordering conditions are not recognized if they conflict with the terms set out below, even without express stipulation to that effect. Our quotations are in principle not binding. Orders become legally binding for us upon their written confirmation.

**Prices and packing**

Our prices are quoted in Swiss Francs for delivery ex works, without transport, packing, or insurance. We reserve the right to adjust our prices at all times. The price valid at the time a contract is concluded shall be applicable. For contracts with delivery on request, with a duration of more than 6 months, we reserve the right to apply the prices at the time of shipment.

**Terms of payment**

- Switzerland:** Net, within 30 days from date of invoice (dispatch)
- Export:** Advanced Payment in Swiss Francs. Irrevocable Letters of Credit, confirmed by a major Swiss bank, are accepted only if all banking charges inside the country of purchase and in Switzerland are borne by the buyer.

**Delivery and insurance**

Unless otherwise required by the buyer our general terms of delivery are:

- Switzerland:** EXW Winterthur (Incoterms 2010), shipment by Swiss Post, insured by us.
- Export:** DAP (Incoterms 2010) with shipment by TNT and insured by us.

**Delivery times**

Delivery times stated in our quotations are considered from receipt of a firm order respectively from receipt of funds in case of advance payment. All delivery times are subject to prior sales. We endeavor to keep exactly to the delivery times stated in our order confirmation. The calendar week mentioned is the week of dispatch ex works. These dates do, however, not constitute any liability on our part and inability to adhere to them does not provide the basis for indemnity or a cancellation of the order.

**Documents**

Our designs, sketches, instructions, etc. made available to the buyer remain our property and may not be reproduced or passed on to a third party without our written authorization.

**Warranty**

We guarantee our products for a period of 24 months from the date of dispatch. Instruments proved faulty in respect of material or workmanship will be repaired or replaced at our discretion within this period. In such a case we absorb all shipping costs to and from Switzerland under the cooperation agreement with TNT. Our warranty does not cover any damage due to incorrect, unskilled or careless handling as well as damage due to normal wear. Consumables such as batteries, etc., are also excluded from the guarantee. In case of unauthorized repair attempts or modifications by the buyer (e.g. opening the instrument, etc.) the guarantee will cease immediately. We decline responsibility for any damage caused directly or indirectly by the goods themselves, whether through their use or defects.

**Complaints**

Complaints concerning the quantities, precision and workmanship of the instruments supplied must be made in writing within 8 days from receipt of the goods. We advise customers to declare any damage sustained in transit to the appropriate party (forwarding agent, carrier, insurance company, etc.) immediately, respectively to accept goods under reserve only.

**Intellectual property**

The intellectual property and rights for products and solutions developed by WYLER AG or in cooperation with WYLER AG, including all drawings and including the application of such products and solutions remain with WYLER AG unless special agreements are signed with the respective customer.

**Court Action**

All contracts shall be governed by Swiss law. Jurisdiction is at the court of Winterthur (Switzerland). We reserve, however, the right to prosecute the buyer also at his domicile.

**ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN**

Nachstehende Verkaufsbedingungen gelten, sofern keine andere Vereinbarung schriftlich getroffen wurde. Lieferbedingungen des Käufers, die den nachstehenden Bedingungen entgegen stehen, können nicht anerkannt werden. Unsere Angebote sind grundsätzlich unverbindlich. Bestellungen des Käufers werden für uns erst durch deren schriftliche Bestätigung rechtsgültig.

**Preise und Verpackung**

Unsere Preise verstehen sich in effektiven Schweizer Franken für Lieferung ab Werk, ohne Verpackung und nicht versichert. Wir behalten uns das Recht vor, unsere Preise jederzeit zu ändern. Massgebend ist der Preis bei Vertragsabschluss. Bei Abrufaufträgen mit einer Laufzeit von mehr als 6 Monaten behalten wir uns vor, die Preise den Gegebenheiten bei Auslieferung anzupassen.

**Zahlungsbedingungen**

- Schweiz:** 30 Tage ab Rechnungsdatum (Versanddatum), netto.
- Export:** Vorauszahlung in effektiven Schweizer Franken. Durch eine erstklassige Schweizer Bank bestätigte Akkreditive können nur akzeptiert werden, sofern sämtliche Bankspesen im Land des Käufers und in der Schweiz zulasten des Käufers gehen.

**Versand und Versicherung**

Sofern nicht vom Empfänger anderweitig definiert, sind unsere Lieferbedingungen grundsätzlich:

- Schweiz:** EXW Winterthur (Incoterms 2010), Lieferung durch die Post und versichert durch uns.
- Export:** DAP (Incoterms 2010), mit Lieferung durch TNT und versichert durch uns.

**Lieferfristen**

Die in unseren Angeboten angeführten Lieferfristen verstehen sich ab Erhalt der Bestellung und bei Vorauszahlung ab Erhalt der Zahlung. Wir behalten uns den Zwischenverkauf ausdrücklich vor. Wir bemühen uns, die in den Auftragsbestätigungen angegebenen Lieferdaten genau einzuhalten. Die genannte Kalenderwoche versteht sich als Versanddatum ab Werk. Die Daten sind jedoch unverbindlich, und deren Überschreitung kann nicht zu Schadenersatzforderungen oder zu Widerruf der betreffenden Bestellung Anlass geben.

**Dokumente**

Von uns zur Verfügung gestellte Zeichnungen, Skizzen, Merkblätter, usw. bleiben unser geistiges Eigentum und dürfen nicht ohne unsere schriftliche Einwilligung kopiert oder Dritten zugänglich gemacht werden.

**Garantie**

Wir übernehmen für die Dauer von 24 Monaten, vom Tag des Versandes an gerechnet, Garantie in der Weise, dass wir innerhalb dieser Zeitspanne nachweislich infolge Materialfehler oder mangelhafter Bearbeitung unbrauchbare Instrumente kostenlos nach unserer Wahl entweder instandstellen oder ersetzen. Für diese Fälle übernehmen wir auch die Transportkosten von und nach der Schweiz im Rahmen unserer Zusammenarbeit mit TNT. Ausgeschlossen sind alle Schäden, die auf fehlerhafte, unsachgemässe oder nachlässige Behandlung zurückzuführen sind, sowie Schäden aufgrund normaler Abnutzung. Ebenfalls nicht unter die Garantie fallen Verbrauchsmaterialien, wie Batterien usw. Bei Reparaturversuchen oder Änderungen durch den Käufer (z.B. Öffnen des Geräts, usw.) erlischt der Garantieanspruch. In keinem Fall haften wir für irgendwelchen Schaden, der mittelbar oder unmittelbar durch die gelieferten Gegenstände selbst, deren Gebrauch oder der Mängel entstehen kann.

**Reklamationen**

Beanstandungen der Anzahl, Genauigkeit und Ausführung der Instrumente müssen uns innert 8 Tagen nach Erhalt derselben schriftlich bekannt gegeben werden. Wir empfehlen, allfällige Transportschäden der zuständigen Stelle (Frachtführer, Versicherungsgesellschaft, usw.) sofort zu melden bzw. Sendungen nur unter Vorbehalt anzunehmen.

**Geistiges Eigentum**

Das geistige Eigentum und die Rechte für Produkte und Lösungen, welche durch die Firma WYLER AG oder in Zusammenarbeit mit der Firma WYLER AG entwickelt werden, inklusive die Anwendung dieser Produkte und Lösungen, bleiben im Besitz der Firma WYLER AG, solange mit dem jeweiligen Kunden nicht ein spezifischer Vertrag unterzeichnet wird.

**Gerichtsstand**

Für die Beurteilung allfälliger Streitigkeiten gilt schweizerisches Recht. Gerichtsstand ist Winterthur (Schweiz). Wir behalten uns jedoch vor, den Käufer auch an seinem Domizil zu belangen.