

VOR-ORT-SERVICE SECOND BUSINESS DAY - BRD

Die Serviceleistungen von EXTRA Computer GmbH mit Vor-Ort-Service Second Business Day Reaktionszeit bietet zusätzlich hoch verfügbare Serviceleistungen für Ihre exone[®] Systeme. Im Fokus steht eine schnelle Hardware-Verfügbarkeit.

Leistungsmerkmale

Der zusätzliche Service der EXTRA Computer GmbH umfasst folgende Leistungen:

Call-Annahme & Technischer Support

Die telefonische Problemannahme und Beratung erfolgt werktags durch unseren technischen Support von Montag - Freitag in der Zeit von 8.30 - 17 Uhr. Bei der Meldung ist die Seriennummer des betroffenen Gerätes anzugeben.

Ist eine telefonische Störungsbeseitigung durch den technischen Support nicht möglich, dann wird der vereinbarte Vor-Ort-Service (On Site Service) ausgelöst.

Bei diesem Service wird das defekte Gerät direkt beim Kunden vor Ort repariert. Dem Kunden entstehen durch diesen Service keine Kosten für Arbeitszeit, Material oder Anfahrt.

Reaktionszeit

Die Diagnose erfolgt nach Call-Eingang durch den technischen Support. Die Reaktionszeit wird als „Second Business Day“ bezeichnet. Dies bedeutet: Nach erfolgter telefonischer Fehlerqualifizierung bis 16 Uhr beginnt ein Servicetechniker in den Servicezeiten von Montag - Freitag von 8 - 17 Uhr am zweiten darauffolgenden Werktag mit der Reparatur vor Ort. Gesetzliche Feiertage, Samstage, Sonntage, Heiligabend und Silvester gelten nicht als Werktag.

Callannahme & Technischer Support

Werktags Montag - Freitag 8.30 - 17 Uhr
Support-Hotline 07322 / 9615-633

Servicezeit vor Ort

Werktags Montag - Freitag 8 - 17 Uhr

Reaktionszeit

Second Business Day

Beginn der Reaktionszeit

Nach erfolgter telefonischer Vorklärung und innerhalb der vereinbarten Servicezeiten

Konditionen / Hinweise

Bei Ausfall von Hardware Komponenten, wird durch den Austausch des defekten Teiles die Funktionsfähigkeit der Hardware wieder hergestellt. Ein Anspruch des Kunden auf den Tausch kompletter, lauffähiger Systeme besteht nicht.

Die Laufzeit von Garantie und Vor-Ort Service beginnt nach dem Verkaufsdatum an den Endkunden, jedoch maximal 4 Wochen nach Auslieferung des Systems durch die EXTRA Computer GmbH an den Handel.

Die beschriebenen Serviceleistungen können wie vereinbart nur in der Bundesrepublik Deutschland (ohne Inseln) erbracht werden.

Der Vor-Ort-Service beinhaltet ausschließlich jene Hardwarekomponenten, die für den Betrieb unerlässlich sind. Dazu zählen nicht: Kosmetische Teile, Blenden, Gehäuse, Scharniere, Klappen oder ähnliches. Verschleißteile wie Akkumulatoren und Batterien, klemmende Schalter oder vom Kunden später gekaufte und eingebaute Komponenten sind nicht Bestandteil

dieser Serviceleistung. SSDs sind aufgrund ihrer Technologie ebenfalls Verschleißteile und können nur endlich beschrieben werden. Die Garantie beschränkt sich daher ausschließlich auf einen technischen Defekt und nicht auf einen evtl. Verschleiß bei starker Beanspruchung.

Im Falle externer Peripherie, wie Tastatur, Maus, externe Netzteile oder ähnliches behalten wir uns vor, diese direkt zum Kunden zu senden und durch diesen kostenlos austauschen zu lassen.

Bei defekten Festplatten ist das Aufspielen des Betriebssystems und der Applikationssoftware nicht Bestandteil der Serviceleistung der EXTRA Computer GmbH. Bei Bedarf wird der Auslieferungszustand des Systems wiederhergestellt.

Folgende Serviceleistungen sind vom Vor-Ort-Service ausgeschlossen:

Schäden infolge unsachgemäßer Benutzung, mechanisch beschädigte Komponenten wie verbogene Pins bei Card Readern, verbogene Pins auf den CPU Sockeln von Mainboards, etc., Transportschäden, Fehler, die durch fehlerhafte Software, unsachgemäße Handhabung von Software, Fremdkomponenten, Systemveränderungen, Überspannung und höhere Gewalt zurückzuführen sind. BIOS oder Firmware Updates, die notwendig sind, um bekannte Fehler zu patchen, sind vom Vor-Ort-Service ausgeschlossen. Im Falle eines Serienfehlers von Fremdprodukten in exone Systemen oder bei ähnlichen Fällen höherer Gewalt, bei denen nachweislich kein Verschulden durch uns vorliegt, gilt der Vor-Ort-Service nicht. Wir werden uns in einem solchen Fall natürlich um eine schnelle Kulanzlösung bemühen. Teile wie Datenträger, Handbücher, allgemein Zubehör, sowie auftragsbezogene Artikel, die ausdrücklich auf Kundenwunsch verwendet wurden, sind vom Vor Ort Service ausgeschlossen. Dies gilt ebenso für die Beseitigung von Viren, Reinstallation von Software, Wiederherstellung von vernichteten Daten, etc.. Datensicherung sind vom Endkunden durchzuführen bzw. zu gewährleisten. Achtung: Der Service umfasst keine Datensicherungslaufwerke. Bei Serviceoptionen über 36 Monate verlängert diese nicht die Standardgarantie von 3 Jahren bei Datensicherungslaufwerken. Es besteht ebenfalls kein Garantieanspruch bei Entfernen der Seriennummer.

Die zusätzlichen Serviceleistungen sollten in der Regel zusammen mit dem Computer System bestellt werden. Nachträglich kann die Serviceoption nur bis 30 Tage nach Neukauf erworben werden. Der Beginn der Gültigkeit erfolgt 30 Tage nach Erwerb der Nachkaufoption.

Leistungszeitraum

Die Laufzeit für die Vor-Ort-Serviceoption beträgt je nach Vereinbarung 12 Monate, 24 Monate, 36 Monate oder 48 Monate. Der Leistungszeitraum beginnt mit dem erstmaligen Erwerb eines Neu-Produkts laut Rechnungsdatum. Eine spätere Verlängerung oder ein erneuter Abschluss über zusätzliche Serviceleistungen der EXTRA Computer GmbH ist nach Ablauf der vereinbarten Laufzeit nicht möglich. Laufzeit nicht möglich.

VOR-ORT-SERVICE SECOND BUSINESS DAY – BRD

Mängelansprüche

1. Nach Abnahme der Reparatur/Serviceleistung haftet die EXTRA Computer GmbH für Mängel in der Weise, dass die Mängel unentgeltlich beseitigt werden (Nacherfüllung). Der Kunde hat einen festgestellten Mangel der EXTRA Computer GmbH unverzüglich schriftlich anzuzeigen.

2. Durch etwas seitens des Kunden oder Dritten unsachgemäß und ohne vorherige Zustimmung der EXTRA Computer GmbH vorgenommene Änderungen oder Instandsetzungsarbeiten wird die Haftung der EXTRA Computer GmbH für die daraus entstehenden Folgen ausgeschlossen.

3. Nur soweit die EXTRA Computer GmbH - unter Berücksichtigung der gesetzlichen Ausnahmefälle - eine ihr gesetzte angemessene Frist zur Nacherfüllung hat verstreichen lassen, hat der Kunde das Recht den Mangel selbst oder durch Dritte beseitigen zu lassen und von der EXTRA Computer GmbH Ersatz der notwendigen Kosten zu verlangen.

Haftung

1. Eine Haftung der EXTRA Computer GmbH – gleich aus welchem Rechtsgrund – tritt nur dann ein, wenn ein Schaden
a) durch schuldhafte Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht in einer das Erreichen des Vertragszwecks gefährdenden Weise verursacht oder
b) auf grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz zurückzuführen ist

2. Haftet die EXTRA Computer GmbH gemäß 1. a) für die Verletzung einer vertragswesentlichen Pflicht, ohne dass grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz vorliegen, so ist die Haftung auf denjenigen Schadensumfang begrenzt, mit dessen Entstehen die EXTRA Computer GmbH bei Vertragsschluss aufgrund der ihr zu diesem Zeitpunkt bekannten Umstände typischerweise rechnen musste.

3. Die Haftungsbeschränkung gemäß 2. gilt in gleicher Weise für Schäden, die aufgrund von grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz von Mitarbeitern oder Beauftragten der EXTRA Computer GmbH verursacht werden, welche nicht zu den Geschäftsführern oder leitenden Angestellten gehören.

4. In den Fällen von 2. und 3. haftet die EXTRA Computer GmbH nicht für mittelbare Schäden, Mangelfolgeschäden oder entgangenen Gewinn.

5. Für den Verlust von Daten oder Programmen oder deren Wiederherstellung haftet die EXTRA Computer GmbH ebenfalls nur in dem aus 1. bis 4. ersichtlichen Rahmen und auch nur insoweit, als dieser Verlust nicht durch angemessene Vorsorgemaßnahmen des Kunden, insbesondere die tägliche Anfertigung von Sicherungskopien aller Daten und Programmen vermeidbar gewesen wäre.

6. Die Haftungsbeschränkungen gemäß 1. bis 5. gelten sinngemäß auch zu Gunsten der Mitarbeiter und Beauftragten der EXTRA Computer GmbH.

Mitwirkungspflicht des Kunden

1. Der Kunde trifft im Rahmen des Zumutbaren die erforderlichen Maßnahmen, die eine Feststellung der Fehler und ihrer Ursachen erleichtern.

2. Der Kunde gibt der EXTRA Computer GmbH bzw. deren Mitarbeiter oder Beauftragten die erforderliche Zeit und Gelegenheit zur Durchführung der Servicearbeiten. Insbesondere erhält die EXTRA Computer GmbH freien Zugang zur Hardware. Der Kunde hält alle die für die Durchführung der Arbeiten benötigten technischen Einrichtungen (einschließlich Telefonverbindung und Übertragungsleitungen) funktionsbereit und stellt diese dem Servicepersonal in angemessenem Umfang zur Verfügung.

3. Vor einem Austausch von Teilen oder Geräten wird der Kunde auf Anforderung der EXTRA Computer GmbH bzw. deren Mitarbeitern und Beauftragten Programme, Datenträger, Änderungen und Anbauten unverzüglich entfernen.

Ergänzend gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von EXTRA Computer, welche unter www.exone.de heruntergeladen werden können.