



SERVICEKARTE
VOR-ORT-SERVICE
24 STUNDEN PC,
UMA UND SERVER

WARRANTY CARD
ON-SITE-SERVICE FOR TERRA
COMPUTER SYSTEMS

TERRA-Service-Center

Bredenhop 20
32609 Hüllhorst
Tel: 05744.944-594
Fax: 05744.944-370

E-Mail: Vor-Ort-Service@terra.de
www.wortmann.de

Mo.-Do. 08.15 bis 17.00 Uhr
Fr. 08.15 bis 15.45 Uhr

TERRA COMPUTERSYSTEME – SERVICEBEDINGUNGEN

Der Vor-Ort-Service gilt für alle Standorte innerhalb der Bundesrepublik Deutschland, der Schweiz, Österreich und in den Beneluxstaaten. Ausgenommen sind Inseln und andere Orte, die mit normalen Verkehrsmitteln nicht zeitnah und mit üblichen Kosten zu erreichen sind.

Die Reaktionszeit beträgt einen Werktag, die Wiederherstellungszeit in der Regel ein bis zwei Werktage. Da TERRA Produkte nur selten ausfallen und die Zahl der Servicefälle folglich nicht genau kalkulierbar ist, kann es in einzelnen Fällen auch länger dauern. Wir bitten in solchen Ausnahmefällen um Verständnis.

In seltenen Fällen bleiben Reparaturversuche vor Ort ergebnislos. Zum Beispiel, weil der Fehler während der Reparatur nicht auftritt. Wenn selbst der Tausch mehrere Baugruppen das Problem nicht beseitigt, behält sich das TERRA Servicecenter vor einen Gutachter vor Ort einzusetzen oder das Gerät zu Testzwecken abzuholen. Ein Anspruch auf Leihgeräte oder die Erstattung von Nebenkosten wie Neuinstallationen besteht nicht. Sollte sich herausstellen, dass das Gerät mangelfrei ist und der Service folglich unnötig in Anspruch genommen wurde oder unsachgemäße Handhabung ursächlich ist, sind die Kosten vom Nutzer zu tragen. Eine Belastung mit derartigen Kosten wird nur erfolgen, wenn zweifelsfrei nachgewiesen werden kann, dass es sich nicht um eine Störung in Rahmen der Garantie handelt.

DOA Regelung

Bei Defekt während der Erstinbetriebnahme zum Beispiel durch Transportschäden gilt der Vor-Ort-Service nicht. Es erfolgt ein Austausch gegen eine Neugeräte oder eine kostenlose Rückholung zur Prüfung. Ein solcher Fehler ist unverzüglich dem TERRA Servicecenter zu melden. Das weitere Vorgehen wird im Einzelfall konkret vom TERRA Servicecenter vorgegeben.

Es gelten die folgenden Bedingungen für den TERRA Vor-Ort-Service:

1. Der Vor-Ort-Service umfasst Anfahrtskosten, Arbeitslöhne, Transportkosten und Ersatzteile für TERRA Computersysteme.
2. Alle Serviceleistungen beschränken sich ausschließlich auf die Hardware, die sofort bei der Produktion des Gerätes durch die WORTMANN AG eingebaut bzw. installiert wurden. Aufrüstungen sollten nur durch autorisierte TERRA Servicepartnerunternehmen erfolgen. Wenn eine Aufrüstung sachgemäß durch einen autorisierten TERRA Servicepartner erfolgt und bei Ankauf der aufzurüstenden Komponenten gebucht wird, gilt der TERRA Vor-Ort-Service auch für die neuen Komponenten. Für selbst nachgerüstete Komponenten und alle technischen Probleme, die aus dem Einsatz dieser Komponenten entstehen, gilt der TERRA Vor-Ort-Service nicht.
3. Software ist nicht Gegenstand des TERRA Vor-Ort-Service. Der Kunde ist für die Wiederherstellung der eigenen Anwendungssoftware selbst verantwortlich. Der Kunde ist verpflichtet zur regelmäßigen Datensicherung, für Datenverluste wird keine Haftung übernommen. Die Durchführung von Softwareupdates und Patches und die regelmäßige Systempflege und Monitoring der Funktion sind nicht Gegenstand des TERRA Vor-Ort-Service.
4. Im Falle eines Datenträgerdefekts kann auf Wunsch eine Standard-Neuinstallation des Betriebssystems durch den Servicetechniker erfolgen, wenn der Kunde das Original-Software Image oder die Originalmedien für die Installation des Betriebssystems bereithält. Dies gilt insbesondere für Geräte mit Downgrade des Betriebssystems. Voraussetzung ist, dass das Betriebssystem ursprünglich werkseitig auf dem TERRA System vorinstalliert war.
5. Die Serviceleistungen beschränken sich auf Einzelgeräte und gelten nicht für Netzwerke oder Probleme im Zusammenhang mit Netzwerken. Zusätzliche Installationswünsche, Datensicherung und andere nicht vertragliche Leistungen sind auf Wunsch in der Regel möglich, aber kostenpflichtig
6. Mitwirkung des Kunden: Zur schnellen Abwicklung ist die Seriennummer des Gerätes notwendig. In vielen Fällen können Probleme schon am Telefon gelöst werden. Wenn dies nicht der Fall ist, senden wir Ihnen unverzüglich einen Servicetechniker, der Ihren PC repariert. Dem Servicetechniker ist der Kaufbeleg auf Verlangen vorzulegen.
7. Der Kunde ist verpflichtet, freien Zugang zu gewähren und im Rahmen seiner Möglichkeiten vorhandene Ressourcen (Strom, ggf. Internetverbindung) für die Dauer der Reparatur zur Verfügung zu stellen. Er ist verpflichtet, die Servicemitarbeiter telefonisch und vor Ort zu unterstützen. Die technischen Voraussetzungen gegeben sind, muss der Fehlercodes zur Verfügung stellen und den Remote-Zugriff auf sein System zulassen, wenn es der Fehleranalyse dient.

8. Für Folgeschäden und Kosten, die durch ein defektes Gerät entstehen, wird keine Haftung übernommen.

9. Die Laufzeit von Garantie und Vor-Ort-Service beginnt mit dem Verkaufsdatum an den Endkunden, jedoch maximal vier Wochen nach Auslieferung des Computersystems durch die WORTMANN AG an den Handel. Transportschäden und Defekte, die sofort bei Anlieferung auftreten sind nicht Gegenstand des TERRA Vor-Ort-Service. Treten bereits bei der ersten Inbetriebnahme Probleme auf, ist dieser Fall umgehend als Transportschaden zu melden. Eine Fortsetzung der Inbetriebnahme eines beschädigten Geräts ist nicht sinnvoll und auch nicht Gegenstand des TERRA Vor-Ort-Service. In einem solchen Fall ist unverzüglich das TERRA Servicecenter zu informieren. Es erfolgt in der Regel Abholung und Reparatur oder wenn möglich Tausch gegen ein Ersatzgerät nach Ermessen der Mitarbeiter des TERRA Service Center. Die Länge der Garantiezeit für TERRA Computersysteme wird durch den Vor-Ort-Service nicht berührt. Reparaturen wirken sich nicht hemmend auf die Garantiezeit aus.

10. Das TERRA Servicecenter bevorrätet in hohem Umfang Ersatzteile, im Servicefall werden in der Regel identische Ersatzteile eingesetzt. Ein Anspruch auf identische Bauteile und die Kompatibilität mit allen genutzten Programmen besteht grundsätzlich nicht, besonders bei älteren Geräten. Das Terra Servicecenter verpflichtet sich, mindestens gleichwertige Bauteile einzusetzen, die kompatibel mit den anderen Komponenten des Systems sind. Ggf. werden mehrere Baugruppen oder das ganze System getauscht, um einen reibungslosen Betrieb zu gewährleisten. Sollte sich herausstellen, dass sich der Defekt nur auf Tastatur, Maus, Batterie oder ein externes Netzteil beschränkt, ist ein Servicetechniker nicht notwendig. Wir schicken Ihnen ein kostenloses Austauschgerät und lassen das defekte Gerät bei Ihnen abholen. In diesem Fall tauschen Sie das entsprechende Teil bitte selbständig aus. Bitte bewahren sie aus diesem Grund die Originalverpackungen für die Dauer der Serviceaufzeit unbedingt auf! Transportschäden aufgrund nicht ausreichender Verpackung gehen zu Lasten des Kunden. Die Zusendung einer Ersatzverpackung ist möglich, führt aber zu einer Verzögerung.

11. Sollte sich bei der Reparatur herausstellen, dass der Defekt auf unsachgemäße Handhabung, defekte Peripheriegeräte, Falschinstallation von Software, Viren oder anderes Verschulden des Anwenders zurückzuführen ist, sind sämtliche Serviceleistungen kostenpflichtig. Prüfen Sie daher genau, ob wirklich ein Defekt vorliegt und installieren Sie Software gegebenenfalls neu, bevor sie einen Defekt melden. Sollten Reparaturversuche vor Ort in seltenen Fällen nicht zum gewünschten Erfolg führen, behält sich das Servicecenter eine Abholung des Gerätes zur Reparatur im Werk in Hüllhorst vor.

12. Im Falle eines Serienfehlers von Komponenten in TERRA Computersystemen oder bei ähnlichen Fällen höherer Gewalt gilt der Vor-Ort-Service nicht. Selbstverständlich wird in einem solchen Fall eine schnelle Kulanzlösung realisiert. Einschränkungen der Nutzung von einzelnen Komponenten werden durch TERRA Serviceleistungen nicht berührt, sie werden weder erweitert noch eingeschränkt.

Die Nutzung von Komponenten außerhalb der Spezifikationen oder technischen Freigaben der Komponentenhersteller sind nicht zulässig und nicht Gegenstand von TERRA Serviceleistungen. Dies gilt insbesondere für Verschleißteile, den Einsatz von Komponenten im Dauerbetrieb, die nicht ausdrücklich dafür freigegeben sind und das Überschreiten von maximalen Nutzungswerten bei Datenträgern. Bei Verdacht auf Nutzung außerhalb der Spezifikationen behält sich das TERRA Servicecenter vor, Service kostenpflichtig zu erbringen, Service abzulehnen oder Geräte zur Prüfung abzuholen. Das Terra Servicecenter behält sich die Kündigung der Serviceleistung vor, wenn der Kunde Leistungen übermäßig in Anspruch nimmt. Dies ist zum Beispiel der Fall, wenn häufig viele Dateiträger angefordert werden im Rahmen des TERRA Medieneinbehalts.

13. Im Falle von Höherer Gewalt besteht kein Anspruch auf die Erbringung auf Service- oder Supportleistungen oder jeglichen Schadenersatz für entstandene Schäden. Höhere Gewalt tritt dann ein, wenn aufgrund äußere Umstände Services nicht mit vertretbarem Aufwand oder nicht ohne erhebliche Risiken erbracht werden können. Dies gilt zum Beispiel bei Naturkatastrophen, Seuchen oder anderen erheblichen Störungen der öffentlichen Ordnung oder der Warenversorgung.

Wir bitten um Verständnis für diese Regelungen. Gäbe es diese nicht, wäre Missbrauch möglich und die Preise für Serviceleistungen wären dementsprechend höher. Durch die genannten Bedingungen werden die gesetzlichen Rechte des Verbrauchers ausdrücklich nicht eingeschränkt.

Alternativabwicklung Sondermodelle in Medizin und Industrie: Der TERRA Vor-Ort-Service beinhaltet keine abschließende Ableitstrommessung. Sollte eine solche Messung aufgrund gesetzlicher Anforderungen zwingend erforderlich sein kann der Kunde alternativ zur Vor-Ort-Reparatur auch eine zeitnahe kostenlose Abholung mit Reparatur des Geräts im Werk der Wortmann AG und zertifizierter Messung wählen.

Für die Serviceerbringung werden in hohem Maße Ersatzteile und Ersatzgeräte vorgehalten und die Bestände werden regelmäßig geprüft und bei Bedarf aufgefüllt. Trotzdem kann es in seltenen Fällen zu Verzögerungen kommen, wenn Bauteile europaweit nicht erhältlich sind, zum Beispiel durch eine sprunghafte Nachfragesteigerung von Grafikarten für das Mining von Kryptowährungen oder Unterbrechungen von Produktionsketten durch Pandemien, Rohstoffknappheit oder politische Effekte. In diese Fällen höherer Gewalt oder Verschulden Dritter gilt die Reaktionszeit nicht und es können längere Wartezeiten entstehen. Es besteht kein Anspruch auf Schadenersatz für mittelbare oder unmittelbare Kosten.

TERRA Medieneinbehaltsrecht

In Verbindung mit dem TERRA Vor-Ort-Service ist das Medieneinbehaltsrecht buchbar. Wenn Sie dieses Produkt ebenfalls gebucht haben, können Sie defekte Datenträger einbehalten und so vermeiden, dass durch eventuelle Restdaten Datenschutzlücken entstehen.

Es gelten die folgenden Bedingungen innerhalb des TERRA Medieneinbehaltsrechts:

1. Das Medieneinbehaltsrecht muss für das betreffende Gerät gebucht sein.
2. Das Medieneinbehaltsrecht gilt immer für die volle Laufzeit des TERRA Vor-Ort-Service, wenn die Laufzeit des TERRA Vor-Ort-Service später verlängert wird, gilt auch das Medieneinbehaltsrecht für die gesamte Laufzeit. Er gilt auch für nachgerüstete Datenträger, wenn diese bei Ankauf für das betreffende Gerät gebucht werden.
3. Der TERRA Medieneinbehalt gilt nur dann, wenn tatsächlich ein Datenschutzproblem besteht. Er gilt daher nicht bei folgenden Fällen:
 - Transportschäden des Neugeräts oder Defekte bei der ersten Inbetriebnahme, bevor Kundendaten installiert wurden.
 - Leere Datenträger oder Datenträger, bei denen keinerlei vertrauliche Daten gespeichert sind.
 - Datenträger, die aufgrund bestimmter RAID Level keinerlei vollständige Datensätze enthalten.
4. Der Defekt muss durch einen autorisierten Techniker bestätigt werden. Der Techniker entfernt den Deckel des Datenträgers oder unternimmt andere geeignete Maßnahmen um den Datenträger unbrauchbar zu machen. Der unbrauchbare Datenträger wird an den Kunden übergeben. Hinweis: Ein unbrauchbarer Datenträger bietet keine absolute Sicherheit. Mit entsprechendem Aufwand können Spezialfirmen immer noch Daten retten. Es liegt im Ermessen des Endkunden, ob er nach dem Erhalt des unbrauchbaren Datenträgers weitere Schritte unternimmt. (Weitere mechanische Zerstörung durch Schreddern oder vergleichbare Maßnahmen)
5. Eine autorisierte Person des Kunden muss den Erhalt des unbrauchbaren Datenträgers quittieren und sich auf Verlangen ausweisen. Sie muss bestätigen, dass ein Datenschutzproblem besteht.
6. Bei auffällig vielen Defekten oder dem Verdacht unsachgemäßer Handhabung behalten wir uns vor, den Service abzulehnen oder die Kosten des Serviceeinsatzes geltend zu machen.
7. Der TERRA Medieneinbehalt gilt bei Defekten, nicht bei Nutzungsende im Falle von Leasing oder Miete.

TERRA Notfallservice:

Für Server mit TERRA Vor-Ort-Service können Sie im Falle von Diebstahl, Feuer oder anderen Fällen höherer Gewalt umfangreiche kostenlose Serviceleistungen sofort in Anspruch nehmen. Mehr Informationen zu unseren Notfalldienstleistungen finden Sie unter www.terra.de

TERRA COMPUTER SYSTEMS – ON-SITE-SERVICE

The On-site Service is valid for all locations with German, Switzerland, Austria and the Benelux. Exceptions are islands and other locations that cannot be reached with normal modes of travel, on time and at the usual cost.

Response time is one working day, the time to restore usually a day or two. As TERRA Computers tend to have few instances of failure and, hence, the number of service calls is not always predictable and it may take longer in some cases. We ask for your understanding in such exceptional cases.

The following terms & conditions apply for TERRA On-site Service:

1. On-site Service encompasses travel costs, labour rates, transport cost and parts for TERRA computer systems.
2. Service is restricted to hardware built in, or installed, by WORTMANN AG at point of manufacture of the device. Upgrades should only be carried out by qualified TERRA Partners. If an upgrade was carried out by an authorised TERRA Service Partner, and this was arranged when purchasing the upgrade parts, then TERRA On-site Service also applies to the upgraded components. For upgrade components that were self-installed and all related technical problems, TERRA On-site Service does not apply.
3. Software is not part of the TERRA On-site Service. The customer is responsible for restoring their own application software. The customer is obliged to regularly back up data, there is no liability for loss of data. The implementation of software updates and patches as well as regular system maintenance and monitoring of functionality are not part of TERRA On-site Service.
4. In case of a fault on the data drive, a re-installation of the operating system by a service technician can be carried out on request, as long as the customer provides the original software image or the original installation media for the operating system. This applies, in particular, to devices with operating system downgrades. It is a pre-requisite that the operating system was originally installed at point of manufacture on the TERRA System. Service is restricted to individual devices and do not apply to networks or problems related to networks. Additional installation requirements and other non- contractual services are usually possible, but chargeable.
5. Customer participation: The serial number of the device is required to allow for quick processing. In many cases problems can be resolved over the phone. If this is not possible, we will send out a service techni-

cian immediately to repair your PC. The service technician may require your purchase receipt

6. The customer is obliged to give free access and required resources (e.g. power, internet connection etc) within reason for the duration of the repair process. The customer is also obliged to provide support to the service employee over the phone or onsite. For the purpose of identifying the fault and if the technical pre-requisites are fulfilled, the customer has to provide fault codes and remote access to the system.
7. There is no liability for consequential damages or costs caused by a faulty device.
8. The term of the warranty and On-site Service ordinarily commences on the day of purchase by the customer, but at the latest 4 weeks after delivery of the computer system to the stockist by WORTMANN. Transport damages and faults immediately after delivery, are not covered by TERRA On-site Service. If problems occur directly upon the initial start of the system, then thus must be reported straight away as a case of transport damage. It is not recommended to persist with using a damaged system and this is also not covered by TERRA On-site Service. In this case the TERRA Service Centre should be informed immediately. The next step will usually be a pick-up and repair of the device, or, if possible, an exchange for a replacement device at the discretion TERRA Service Centre staff. The length of term for TERRA computer systems is not affected by On-site Service. Repairs do not limit the warranty term.
9. The TERRA Service Centre keeps high stock levels for parts and identical parts are usually utilised in a service case. However, there is no general right to identical parts nor compatibility with all applications in use, particularly for older devices. The Terra Service Centre commits to using parts of at least the same standard, which are compatible with other system components. This may result in multiple components being replaced in order to guarantee smooth running. Should the fault be found to be restricted to keyboard, mouse, battery or an external power supply, a service technician visit is not necessary. We will send you a free replacement and the faulty device will be collected from you. In this case we ask you to exchange the relevant device yourself. For this occurrence, please keep hold of any original packaging for the duration of the Service term! The customer is liable for damages intransit as a result of insufficient packaging. While it may be possible to send replacement packaging this will result in a delay.
10. Should the repair process find that the fault was as a result of misu-

se, faulty periphery devices, incorrect installation of software, viruses or other user mistakes, all service provision will be chargeable and will be invoiced. Please make sure to check if there is really a fault and try re-installing the software used before reporting a fault. If onsite repair does not resolve the issue, the Service Centre retains the right to pick up the device in order to repair it at the factory in Hüllhorst.

11. In case of a serial fault with TERRA computer system components or similar cases of force majeure, the On-Site Service does not apply. Of course, we will endeavour to find a solution for you as quickly as possible for you out of goodwill.

We ask for your understanding where these rules are confirmed. Their absence may give rise to abuse of the Service process and prices would have to go up in accordance. The above terms do not restrict your legal consumer rights.

TERRA Media retention right

You should optimise your TERRA On-site Service by purchasing the option for media retention rights. If you buy this product, too, you can retain faulty data drives and avoid creating data gaps through potential remains of data. The following terms and conditions apply within the TERRA Media Retention rights:

1. The Media Retention rights must be purchased for a specific device. The full warranty period applies, even if this was extended retrospectively.
2. The fault must be confirmed by an authorised technician.
3. The technician removes the hard drive cover with the serial number as proof of destruction and keeps it in order to confirm destruction with the manufacturer.
4. An authorised customer representative must sign for the receipt of the covertless hard drive and provide ID if required.
5. In cases of repeated failure or where there is concern of incorrect use, we train the right to decline this Service or to charge the costs for the service call.

Spare parts and replacement equipment are kept in stock to a large extent for service provision, and inventories are regularly checked and replenished as needed. Nevertheless, delays may occur in rare cases when components are not available across Europe, for example due to a surge in demand for graphics cards for mining cryptocurrencies or interruptions in production chains due to pandemics, raw material shortages or political effects. In these cases of force majeure or fault of third parties, the response time does not apply and longer waiting times may occur. There is no claim for compensation for direct or indirect costs.