



SERVICEKARTE
TERRA MOBILE
VOR-ORT-SERVICE

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 MOBILE VOR-ORT-SERVICE

Der Vor-Ort-Service gilt für alle Standorte innerhalb der Bundesrepublik, Österreich und der Schweiz; 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 mehrerer 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 Neugerät 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 wurde. 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. Voraussetzung ist, dass das Betriebssystem ursprünglich werksseitig 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. Wenn die technischen Voraussetzungen gegeben sind, muss der Kunde 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 Service Center 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 bevorratet 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

TERRA MOBILE VOR-ORT-SERVICE

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 auffällig viele Datenträger angefordert werden im Rahmen des TERRA Medieneinhalts.

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.

13. Im Falle von Höherer Gewalt besteht keine 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.

TERRA MEDIENEINBEHALTSRECHT

In Verbindung mit dem TERRA Vor-Ort-Service erhalten Sie das TERRA Medieneinhaltsrecht:

Es gelten die folgenden Bedingungen innerhalb des

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der WORTMANN AG

TERRA Medieneinhaltsrechts:

1. Das Medieneinhaltsrecht muss für das betreffende Gerät gebucht sein.

2. Das Medieneinhaltsrecht 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 Medieneinhaltsrecht 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. (Weiterer 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. Er gilt nicht für Datenträger, die fest mit der Hauptplatine verlötet sind.

Insbesondere bei Geräten, die älter als 24 Monate sind, kann durch Nichtverfügbarkeit von Ersatzteilen ein kompletter Tausch des Defektgeräts gegen ein Ersatzgerät notwendig sein. Das TERRA Servicecenter wird in diesem Fall ein insgesamt mindestens gleichwertiges Ersatzgerät zur Verfügung stellen. Das Ersatzgerät muss nicht in allen technischen Details identisch oder kompatibel sein, aber in

der Summe der Eigenschaften mindestens als gleichwertig anzusehen sein. Die Definition der Gleichwertigkeit obliegt alleine dem TERRA Servicecenter. Sollte das Ersatzgerät gebraucht sein, so darf es nicht älter sein als das defekte Originalgerät und keine technischen Mängel aufweisen. Wir bitten um Verständnis, dass bestimmte Schäden von der Gewährleistung ausgeschlossen sind. Dazu gehören:

- Mechanische Schäden, die nicht auf einen Transportschaden zurückzuführen sind.
- Beschädigungen oder Zerstörungen aufgrund höherer Gewalt, durch Umwelteinflüsse, Fremdeingriff oder äußere Fremdeinwirkung (z.B. Überspannung, Feuchtigkeit, Staub)
- Defekte aufgrund unsachgemäßer Lagerung, Handhabung oder Betrieb.
- Schäden durch defekte Peripheriegeräte, Falschinstallation, Viren oder andere Verschulden des Anwenders.

Für Verschleißteile gilt eine Gewährleistungszeit von 6 Monaten. Dies betrifft insbesondere die Akkus, da deren Lebensdauer wesentlich von einer ordnungsgemäßen Handhabung abhängt, bitte beachten Sie die untenstehenden Tipps. Für Folgeschäden und Kosten, die durch ein defektes Gerät oder eine installierte Software entstehen, wird keine Haftung übernommen. Das Recht auf Schadenersatz wegen Nichterfüllung, mittelbarer Schäden oder Nutzungsausfall bleibt ausgeschlossen.

Aktuelle Informationen zu den Geräten und dem Service erhalten Sie auch im Internet unter: www.wortmann.de

TIPPS FÜR EIN LANGES AKKU-LEBEN

1. Laden Sie Ihren Akku regelmäßig auf!

2. Sollten Sie den Akku ausbauen, dann laden sie ihn vorher auf ca. 80%. Nach spätestens zwei Monaten muss der Akku entladen und anschließend wieder auf 80% geladen werden.

3. Laden Sie Ihren Akku möglichst bei ausgeschaltetem Notebook, da die optimale Temperatur für Akkus zwischen 10 und 30 Grad Celsius liegt. Die Temperatur eines eingeschalteten Notebooks überschreitet in der Regel die 30 Grad Celsius Marke.

4. Wenn Sie mehrere Akkus besitzen, benutzen Sie diese abwechselnd. Nur durch regelmäßiges Auf- und Entladen behalten die Akkus über lange Zeit ihre volle Leistungsstärke.

5. Wurde das Notebook oder Pad über einen längeren Zeitraum nicht benutzt, dauert der Ladevorgang möglicherweise länger als üblich.

6. Falls der Akku bei der Inbetriebnahme des neuen TERRA Produktes nicht funktioniert, befindet sich der Akku wahrscheinlich noch im Transportmodus. Bitte führen Sie die im Handbuch angegebenen Anweisungen aus, um den Transportmodus zu beenden.