

GARANTIEKARTE
TERRA PCs

**VOR-ORT-
SERVICE**

WARRANTY CARD
ON-SITE-SERVICE FOR TERRA
COMPUTER SYSTEMS

TERRA COMPUTERSYSTEME – GARANTIEBEDINGUNGEN

1) Der Vor-Ort-Service umfasst Anfahrtskosten, Arbeitslöhne, Transportkosten und Ersatzteile für TERRA Computersysteme unter Ausschluss der nachfolgenden Einschränkungen.

1a) Alle Serviceleistungen beschränken sich ausschließlich auf die Hard- und Software, die sofort bei der Produktion des Gerätes durch die Firma WORTMANN AG eingebaut bzw. installiert wurden. Für später eingebaute Teile oder Aufrüstungen auch durch das Systemhaus wird kein Vor-Ort-Service gewährt. Die Serviceleistungen beschränken sich auf Einzelgeräte und gelten nicht für Netzwerke oder Probleme im Zusammenhang mit Netzwerken. TERRA Computersysteme werden ab Werk mit einer Standard-Vorinstallation ausgeliefert, individuelle Installationswünsche sind vom Systemhaus zu erfüllen. Für später eingebaute Teile, Aufrüstungen oder seitens des Endkunden oder des Systemhauses bestellte Bauteile wird kein Vor-Ort-Service gewährt, selbiges gilt für technische Probleme und mittelbare Kosten, die durch diese Teile verursacht oder mit verursacht werden.

1b) Der Vor-Ort-Service ist wahlweise für ein oder mehrere Jahre erwerbbar. Die Länge der Garantiezeit für TERRA Computersysteme wird durch den Vor-Ort-Service nicht berührt.

2) Für Folgeschäden und Kosten, die durch ein defektes Gerät entstehen, übernehmen wir keine Haftung. Die maximale Summe der Serviceleistungen ist auf den Zeitwert des Gerätes beschränkt.

3) Bitte verletzen Sie keine vorhandenen Siegel. Diese ermöglichen die Feststellung Ihres Garantieanspruches. Mehr als 50 % der Defekte an TERRA Computersystemen entstehen nicht durch fehlerhafte Teile oder Produktionsfehler, sondern durch unsachgemäße Handhabung des Gerätes oder durch Beschädigungen bei Aufrüstungen durch Laien. Falls Sie die Leistung oder Kapazität Ihres TERRA Computersystems später einmal erhöhen möchten, wenden Sie sich bitte ausschließlich an Ihr TERRA Systemhaus.

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

5) Der Vor-Ort-Service gilt für alle Standorte innerhalb der Bundesrepublik Deutschland, der Schweiz, Österreich und Beneluxstaaten. Ausgenommen sind Inseln und andere Orte, die mit normalen Verkehrsmitteln nicht zu erreichen sind. Sofern die Standorte mit vertretbaren Kosten erreichbar sind, erfolgt die kostenlose Abholung des Geräts durch einen Frachtführer nach Wahl des TERRA Servicecenters und anschließend die kostenlose Neuzustellung des reparierten Geräts. Die Reparatur im Haus der Wortmann AG erfolgt kurzfristig, die Transportzeiten können je nach Standort variieren.

6) Die Laufzeit von Garantie und Vor-Ort-Service beginnt mit dem Verkaufsdatum an den Endkunden, jedoch max. 4 Wochen nach Auslieferung des Computersystems durch die WORTMANN AG an den Handel. Diese Servicekarte muss vom Fachhändler abgestempelt und unterschrieben werden, das Datum muss deutlich erkennbar sein. Die Karte muss dem Servicetechniker im Servicefall als Garantienachweis vorgelegt werden.

7) Im Servicefall sollten Sie alle Informationen bereithalten, die bei der Lokalisierung des Defektes hilfreich sein können (z.B. Fehlermeldungen oder Signale des PCs). Zur schnellen Abwicklung ist die Seriennummer des Gerätes notwendig. Bitte halten Sie diese ebenfalls bereit. In manchen Fällen können Probleme so schon am Telefon gelöst werden. Wenn dies nicht der Fall ist, nennen Sie einfach Ihre Adresse und wir senden Ihnen unverzüglich einen Servicetechniker, der Ihren PC repariert. Dem Servicetechniker ist der Kaufbeleg vorzulegen.

8) Sollte sich herausstellen, dass sich der Defekt nur auf Tastatur oder Maus 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!

9) Transportschäden aufgrund nicht ausreichender Verpackung gehen zu Ihren Lasten.

10) Sie können im Falle eines Defekts das Gerät auch anderweitig reparieren lassen, eine Erstattung der Kosten ist dann nicht möglich.

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 und werden Ihnen in Rechnung gestellt. Prüfen Sie daher genau, ob wirklich ein Defekt vorliegt und installieren Sie Software gegebenenfalls neu, bevor sie einen Defekt melden.

12) Im Falle eines Serienfehlers von Fremdprodukten in TERRA Computersystemen oder bei ähnlichen Fällen höherer Gewalt, bei denen nachweislich kein Verschulden durch uns vorliegt, gilt der Vor-Ort-Service nicht. Selbstverständlich werden wir uns in einem solchen Fall um eine schnelle Kulanzlösung bemühen.

13) Sämtliche Serviceleistungen sind unter Ausschluss der genannten Einschränkungen generell kostenfrei. Dies beinhaltet sämtliche Dienstleistungen sowie die erforderlichen Ersatzteile.

14) 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. Bitte haben Sie Verständnis für diese Regelungen. Gäbe es diese nicht, wäre Missbrauch möglich und die Preise für Serviceleistungen wären dementsprechend höher.

TERRA Medieneinbehalt:

In Verbindung mit dem TERRA Vor-Ort-Service ist optional ein Medieneinbehaltsrecht buchbar. Wenn Sie dieses Produkt ebenfalls gekauft 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. Das Medieneinbehaltsrecht gilt immer für die volle Garantielaufzeit, auch wenn diese ggf. nachträglich erweitert wurde.
2. Der Defekt muss durch einen autorisierten Techniker bestätigt werden.
3. Der Techniker entfernt den Festplattendeckel mit der Seriennummer zum Nachweis der Vernichtung und behält diesen ein, um die Vernichtung herstellenseitig nachzuweisen.
4. Eine autorisierte Person des Kunden muss den Erhalt der Festplatte ohne Deckel quittieren und sich auf Verlangen ausweisen.
5. Bei wiederholtem Ausfall oder dem Verdacht unsachgemäßer Handhabung behalten wir uns vor, den Service abzulehnen oder die Kosten des Serviceeinsatzes gelten zu machen.

TERRA COMPUTER SYSTEMS – ON-SITE-SERVICE

1) The On-Site-Service covers travel costs, labour charges, transport costs and spare parts for TERRA Computer Systems with exceptions under the following conditions.

1a) All services are confined to only the hardware, that was fitted or installed into the equipment by WORTMANN AG at the time of production. There is no On-Site-Service for parts and upgrades even if fitted by recognised dealers. The service is confined to individual equipments and does not cover networks or problems to do with networks. TERRA Computer Systems are delivered from manufacture with a standard software pre-installation and individual installations should be carried out by your dealer.

1b) The On-Site-Service is available with an option of one or more years from the date of purchase. The duration of the TERRA Computer System guarantee is not affected by the On-Site-Service agreement.

2) We accept no responsibility for damage to other equipment caused by a fault on the Terra computer system. The maximum cost of guarantee and service warranty is limited to the current value of the equipment.

3) Please do not damage the guarantee seal. It helps to determine your right to On-Site-Service. More than 50% of faults on TERRA Computer Systems are due to improper handling or damage caused by upgrades performed by non-professional persons. If, in the future, you wish to increase the power or capacity of your TERRA Computer System, please seek the assistance of your TERRA dealer.

4) The repair time for TERRA Computer Systems is normally two working days. As TERRA computers have a very low failure rate and therefore the amount of servicing necessary can not be calculated exactly, it is possible that in some cases repair may take a little longer. We request your understanding on these rare occasions.

5) The On-Site-Service is applicable to all locations within the Federal Republic of Germany, Switzerland, Austria and Benelux countries. Islands and other places, which cannot be reached by normal means of transportation, are not included. In case of reasonable freight charges, the Terra Service Center will arrange collection and return after repair through its designated carrier free of charge. Repairs will be carried out quickly, transit times can vary depending on the place of destination.

6) The duration of guarantee and On-Site-Service begins on the date of sale to the end user, but at the latest 4 weeks after delivery of the computer systems from WORTMANN AG to the dealer. This guarantee

card must be stamped and signed by the recognised TERRA dealer and the date must be clearly readable. In case of callout this card must be produced to the service technician as proof of validity.

7) In case of a service request, please have all relative information on hand, that could be of assistance to the service technician (e.g. fault messages or post signals from the PC). For a quick handling it is necessary to have the serialnumber. Please note the serialnumber before you call the service hotline. In some cases problems can be cleared over the telephone. If this is not the case, then just state your address and we will arrange a visit by the service technician as soon as possible. Your bill and On-Site-Service card must be shown to the service technician.

8) Should the fault be restricted to either the keyboard or the mouse, then there is no requirement for the service technician. In such cases we will send you a free replacement of equal value and have the faulty part collected. We also ask you to please swap the replacement for the faulty equipment. For this reason please keep the original packing for the duration of the guarantee period!

10) The end-user has of course the right to take a faulty system to another dealer to be repaired. We regret that in such cases a reimbursement of arising costs is not possible.

11) If during the course of repair it is discovered that the fault is caused by, misuse, faulty peripheral equipment, wrongly installed software, viruses or other faults of the end user, then the complete cost of service will be billed to you. Therefore, please check thoroughly to make sure that there really is a fault and if necessary reinstall the offending software, before reporting a problem.

12) In cases of third party production faults, which are proven to be no fault of TERRA Computer Systems or in similar cases of force majeure, there will be no On-Site-Service cover. In such cases we will, of course, do our utmost to represent the interests of the end user.

13) The complete On-Site-Service is, apart from the a. m. exclusions, free of charge. This includes labour and all necessary spare parts.

14) If the repair cannot be finished successfully, the Service Center reserves the right to do the repair in the factory in Hüllhorst.

Please understand the reasons for these regulations. If they did not exist, the system would be open to misuse and the price thereof would be much higher.

Terra Media Retention

In conjunction with TERRA On-Site Service You have the possibility to buy a Terra Media Retention Service. When this product is bought as well, in case of a harddisk defect You can keep the damaged media for optimal data protection. Terms of Terra Media Retention are:

1. Terra Media Retention must be booked for the concerned system.
2. Damage must be confirmed by an authorized technician.
3. The technician is authorized to remove and keep the hard disk cover with the serial number as an evidence of destruction.
4. An authorized person (customer) must sign for the receipt of the harddisk without cover.
5. If the same media is defect more than once or on suspicion of improper handling the service is not valid.

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. 8.15 bis 17.00 Uhr

Fr. 8.15 bis 15.45 Uhr

Mon.-Thu. 8.15 a.m. - 17.00 p.m.

Fri. 8.15 a.m. - 15.45 p.m.

Laufzeit des Vor-Ort-Service
in Monaten

*Duration of On-Site-Service
in month*

Datum
Date

Unterschrift TERRA Systemhaus
Dealers signature

Firmenstempel TERRA Systemhaus
Dealers stamp

WORTMANN AG

IT. MADE IN GERMANY.