



GARANTIELEISTUNG FÜR TAROX PC-SYSTEME

Die TAROX PC-Systeme können je nach Anforderung (Investitionsbedarf) mit unterschiedlichen Garantielaufzeiten und Servicedienstleistungen belegt werden. Die Garantie für TAROX Client Systeme (PC, ECO und WKS) beträgt mind. 24 Monate Garantie und wahlweise verlängerbar bis zu 60 Monate. Diese Garantie bezieht sich ausschließlich auf Hardwarekomponenten (Teilegarantie) und somit auf die Betriebsfähigkeit und Funktionalität des Systems. Die Garantie für TAROX PC-Systeme deckt folgende TAROX Komponenten ab: Systemeinheit, alle bei Auslieferung intern installierten Komponenten und Optionen. Nicht enthalten sind angeschlossene Batterien, Akkus, Streamer und andere Verschleißteile sowie externe Komponenten wie Tastatur und Maus. Ebenfalls nicht enthalten sind nachträglich eingebaute oder nachgerüstete Komponenten. Durch unsachgemäßen Umgang hervorgerufene Beschädigungen werden von der Garantie ebenfalls nicht abgedeckt.

GARANTIEAUSSCHLÜSSE

1. Die Garantieleistung entfällt für Schäden oder Mängel, die nicht von TAROX zu vertreten sind und die insbesondere verursacht wurden durch
2. falschen Gebrauch, mechanische Beschädigungen (z.B. Kratzer, Druck- oder Bruchstellen), unsachgemäße Lagerung oder Reinigung, Transportschäden, Missbrauch oder anderes Verschulden des Kunden oder eines Dritten.
3. Anschluss oder Gebrauch des Produkts für einen anderen, als den vorgesehenen Zweck, die Nichtbeachtung der Bedienungs- und Installationsanleitungen von TAROX oder den geltenden technischen und sicherheitstechnischen Vorschriften oder Normen des jeweiligen Landes, in welchem das Produkt verwendet wird.
4. Nichtbeachtung der Pflege- und Wartungsanleitungen von TAROX bei Wartung und Pflege des Produkts.
5. Betriebsbedingungen, die eine normale Nutzung im Büro oder eine normale private Nutzung überschreiten (z.B. den Betrieb bei Rauch, Staub oder bei außergewöhnlichen Raumtemperaturen und UV-/IR-Strahlung). Für bestimmte Produkte sind ggf. besondere Betriebsbedingungen von TAROX spezifiziert.
6. Fehler oder Schwankungen der elektrischen Stromversorgung oder Stromkreise, der Klimaanlage oder anderer Umgebungsbedingungen.
7. höhere Gewalt, Feuer, Überschwemmung, chemische oder biologische Einwirkung, Kriegsereignisse, Gewaltakte oder ähnliche Vorkommnisse.
8. die Veränderung des Produktes durch eine Person, die nicht von TAROX autorisiert ist.
9. normalen Verschleiß und Verschleißteile (z.B. Lüfter).



10. mangelnde Wartung und Reparatur, den Einsatz von nicht originalen bzw. nicht durch TAROX freigegebenen Ersatz- und Verbrauchsteilen bzw. das Nachrüsten von nicht durch TAROX freigegebenen Komponenten, welche nicht durch TAROX verbaut wurden.
 11. Virusinfektionen oder Benutzung des Produkts mit Software, die nicht mit dem Produkt geliefert oder unsachgemäß installiert wurde.
- Zubehörteile wie Kartons, Verpackungen, Batterien oder andere Verbrauchskomponenten, die im Zusammenhang mit dem Produkt verwendet werden und erwartungsgemäß ersetzt werden müssen, sind von der Garantie nicht umfasst.
 - Verbrauchsteile wie Batterien, Stecker, Anschlusskabel etc. sind von der Garantie ausgenommen (hierfür gelten ggf. besondere Garantiebedingungen).
 - Produkte, bei denen die Seriennummern verändert, entfernt oder unleserlich gemacht wurden, sind von der Garantie ausgeschlossen.
 - Sollte der Kunde Fehler reklamieren, obwohl sie von der Garantie ausgeschlossen sind, behält sich TAROX das Recht vor, dem Kunden die ihr dadurch entstehenden Kosten in Rechnung zu stellen.

BVA-SERVICE FÜR TAROX PC-SYSTEME

TAROX bietet auf freiwilliger Basis einen sogenannten „berechneten Vorabtausch“ für Komponenten aus PC-Systemen. Hierbei wird dem Kunden eine als defekt gemeldete Komponente vorab mit Rechnung zugesandt. Der Tausch der Komponente unterliegt hierbei dem Kunden. Der BVA-Service garantiert eine schnelle Wiederherstellungszeit für defekte Systeme. Der vorliegende Defekt muss von dem Kunden – eventuell mit Hilfe der TAROX Hotline – so vorqualifiziert werden, dass möglichst nur eine Komponente dem Kunden per BVA zugesandt werden muss. Ein Garantieverfall durch den Eingriff des Kunden in das System tritt in der Regel nur dann ein, wenn hierdurch Beschädigungen an der Hardware verursacht werden. In Einzelfällen kann ein BVA-Antrag durch die TAROX Hotline abgelehnt werden.

VOR-ORT-SERVICE FÜR TAROX PC-SYSTEME (NBD)

TAROX bietet für die Garantielaufzeit einen Vor-Ort-Service. An Werktagen (Mo. – Fr.) kann der Kunde unter der Hotline 0231 / 98 98 0 - 200 von 08:30 – 17:00 Uhr eine Störung an einem Gerät melden. Über die Hotline wird der vorliegende Fehler qualifiziert. Sollte der Fehler telefonisch nicht behoben werden können, wird ein Einsatz beauftragt. Die Störungsmeldung muss bis 16:00 Uhr eingegangen sein, damit ein Einsatz innerhalb der angegebenen Antrittszeit durchgeführt werden kann. Die Antrittszeit ist die Zeit zwischen der Qualifikation eines VorOrt-Einsatzes durch die TAROX Hotline und dem Eintreffen eines TAROX Servicetechnikers bzw. eines autorisierten Partner-Servicetechnikers.

Die Antrittszeiten können im Einzelfall vom festgelegten Wert abweichen, z.B. durch schwer erreichbare Gebiete oder höhere Gewalt (Sperrung der Zugangsstraßen, Verkehrsaufkommen). Die Reaktionszeit ist die Zeit, in welcher der Servicetechniker den Einsatz bei dem Kunden telefonisch bestätigt, und sie kann in Einzelfällen von der Antrittszeit abweichen. Angestrebt ist eine Übereinstimmung von Antrittszeit und Reaktionszeit. Für Kunden im europäischen Ausland kann sich die Reaktionszeit erhöhen.