

Garantieleistung für TAROX PC-Systeme

Die TAROX PC-Systeme können je nach Anforderung (Investitionsbedarf) mit unterschiedlichen Garantielaufzeiten und Servicedienstleistungen belegt werden. Die Garantie für PC-Systeme aus den Bereichen Business Line, Workstation Line und Connect Line beträgt wahlweise 24 oder 36 Monate. Diese Garantie bezieht sich ausschließlich auf Hardwarekomponenten (Teilgarantie) 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.

Das Standard-Garantiepaket für jedes dieser Systeme lautet „24 Monate bring-in“.

Garantieausschlüsse

Die Garantieleistung entfällt für Schäden oder Mängel, die nicht von TAROX zu vertreten sind und die insbesondere verursacht wurden durch

1. falschen Gebrauch, mechanische Beschädigungen (z.B. Kratzer, Druck- oder Bruchstellen), unsachgemäße Lagerung oder Reinigung, Transportschäden, Missbrauch oder anderes Verschulden des Kunden oder eines Dritten.
2. 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.
3. Nichtbeachtung der Pflege- und Wartungsanleitungen von TAROX bei Wartung und Pflege des Produkts.
4. 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.
5. Fehler oder Schwankungen der elektrischen Stromversorgung oder Stromkreise, der Klimaanlage oder anderer Umgebungsbedingungen.
6. höhere Gewalt, Feuer, Überschwemmung, chemische oder biologische Einwirkung, Kriegsergebnisse, Gewaltakte oder ähnliche Vorkommnisse.
7. die Veränderung des Produktes durch eine Person, die nicht von TAROX autorisiert ist.
8. normalen Verschleiß und Verschleißteile (z.B. Lüfter).
9. 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.
10. 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 Vor-Ort-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.

Pick-Up Service für TAROX PC-Systeme

Neben den Vor-Ort-Service-Optionen bietet TAROX sowohl für BTO (built-to-order), als auch für BTS (built-to-stock) Systeme, einen Pick-Up Service an.

Meldet der Kunde ein defektes System, so wird dieses schnellstmöglich von montags bis freitags am angegebenen Standort abgeholt, durch den TAROX Service in Stand gesetzt und dem Kunden wieder zugestellt. Zur Aufnahme eines Falls werden neben den üblichen Daten wie Seriennummer des Systems eine Fehlerbeschreibung sowie die Abholadresse benötigt.

Lieferverzögerungen

Die Firma TAROX haftet nicht für Lieferverzögerungen oder die Unmöglichkeit der Lieferung, sofern diese durch höhere Gewalt (z.B. wetter- oder verkehrsbedingte Umstände) oder sonstige, zum Zeitpunkt des Vertragsabschlusses nicht vorhersehbare Ereignisse (z.B. Betriebsstörungen jeglicher Art, Engpässe in der Material- und/oder Energiebeschaffung, Transportverzögerungen, Streiks, rechtmäßige Aussperrungen, Mangel an Arbeitskräften, Energie oder Rohstoffen, Schwierigkeiten bei der Beschaffung von notwendigen behördlichen Genehmigungen, behördliche Maßnahmen oder die ausbleibende, nicht richtige oder nicht rechtzeitige Belieferung durch Lieferanten) verursacht worden sind, die die Firma TAROX nicht zu vertreten hat. Sofern solche Ereignisse der Firma TAROX die Lieferung oder Leistung wesentlich erschweren oder unmöglich machen und die Behinderung nicht von vorübergehender Dauer ist, ist die Firma TAROX zum Rücktritt vom Vertrag berechtigt. Bei Hindernissen vorübergehender Dauer verlängern sich die Liefer- oder Leistungsfristen oder verschieben sich die Liefer- oder Leistungstermine um den Zeitraum der Behinderung zuzüglich einer angemessenen Anlaufzeit. Soweit dem Kunden infolge der Verzögerung die Abnahme der Lieferung oder Leistung nicht zuzumuten ist, kann er durch unverzügliche schriftliche Erklärung gegenüber dem Verkäufer vom Vertrag zurücktreten.

Ausnahmesituationen

Die Firma TAROX behält es sich aus abwicklungstechnischen Gründen vor, zu Inventurzeiten nur eingeschränkten Support- und Versandservice anzubieten. Zu Zeiten der Inventur – die in aller Regel an den letzten zwei Werktagen eines Jahres stattfindet – kann es dadurch zu verminderter Erreichbarkeit der Support-Hotlines und zu Verzögerungen beim Versand von Ersatzartikeln zu Hardware-Störungen kommen. Generell wird aber selbstverständlich ein im Rahmen des Möglichen reibungsloser Ablauf angestrebt. Dennoch kann die Firma TAROX nicht für auftretende Engpässe im Material- und Zeitbereich haftbar gemacht werden.