

Vorgehensweise bei Problemen

Im Falle eines Defektes Ihres PC's bzw. Notebooks, lesen Sie bitte die folgenden Punkte genau und folgen der beschriebenen Anweisung.

- Wenden Sie sich bitte bei Problemen mit Ihrem Computer zuerst an unsere **Hotline unter 036375 513-44.**
Viele Probleme lassen sich bereits am Telefon lösen.
- Versuchen Sie den Fehler des Gerätes genau zu bestimmen.
- Handelt es sich gemäß dem Pickup-Service und der Reparaturbedingungen um einen Gewährleistungsfall?
- Bitte füllen Sie die Felder der Servicekarte vollständig aus.
Ungenauere oder unvollständige Angaben können zu Verzögerungen bei der Bearbeitung führen.
- Schicken Sie die ausgefüllte Servicekarte mit einer Kopie des Kaufbeleges per Fax an **036375 513-82.**
- Oder senden Sie die ausgefüllte Servicekarte an:

Hyrican Informationssysteme AG
Service Center
Kalkplatz 5
99638 Kindelbrück

- Unser Service veranlasst eine umgehende Rückholung des defekten Gerätes in unser Service-Center.

Bitte beachten Sie bei Rücksendungen unbedingt die nachfolgenden Hinweise:

- Ansprüche im Rahmen der Gewährleistung ergeben sich ausschließlich aus festgestellten Hardwarefehlern / Hardwaremängeln. Sollte sich herausstellen, dass es sich bei Ihrem PC/NB um ein Software- bzw. Anwenderproblem handelt, berechnen wir Ihnen für die Neuinstallation des Betriebssystems (Wiederherstellung des Auslieferungszustands) eine Bearbeitungspauschale von 51,00 Euro (incl. MwSt.) sowie eine Transportpauschale von 12,99 Euro (incl. MwSt.).

Ersparen Sie sich unnötige Kosten:

Wir empfehlen Ihnen daher, vor der Einsendung Ihres PC bzw. NB unbedingt die Recovery-Funktion (Wiederherstellung des Auslieferungszustands) bzw. über eine Neuinstallation des Betriebssystems die Funktionalität Ihres Gerätes zu prüfen. Weitere Hinweise finden Sie in diesem Benutzerhandbuch, Kapitel 2.3

- Um Sie im Falle einer Reklamation schneller und zuverlässig bedienen zu können, ist für jedes einzusendende Produkt bzw. Gerät eine **RMA-Nr.** erforderlich.

Bitte beantragen Sie die RMA-Nr. telefonisch unter **036375 513-44** bzw. per E-Mail an support@hyrican.de

Wir werden Ihnen dann telefonisch, via E-Mail bzw. per Fax eine RMA-Nummer erteilen. Diese RMA-Nr. ist auf dem einzusendenden Paket deutlich sichtbar anzubringen. Einsendungen ohne erkennbare RMA-Nr. werden von uns der Annahme verweigert und kehren somit unbearbeitet zu Ihnen zurück.

- Zur Bearbeitung wird nur der PC bzw. das Notebook benötigt.
Bitte senden Sie nur das Gerät ohne Zubehör (Tastatur, Maus, CDs oder Kabel) zur Bearbeitung ein.

Pickup- & Return Service

- Für den Fall einer Nachbesserung bzw. einer Reparatur haben Sie mit dem Kauf Ihres Personalcomputers (PC) bzw. Notebooks einen 24-monatigen Pickup & Return Service erworben*. Dieser Service beinhaltet die Abholung des Gerätes, den Ersatz von defekten Teilen sowie der anfallenden Arbeiten und Rücksendung. Dieser Service gilt exklusiv für Besitzer eines PC- bzw. Notebook-Systems.
- Die Reparatur erfolgt im Allgemeinen innerhalb von 5 Werktagen nach der Vereinnahmung in unserem Haus.

- **Versenden Sie Ihren Computer / Notebook möglichst original verpackt, inklusive Rechnungskopie und Fehlerbeschreibung.**

Für eventuelle Transportschäden der Retouren-Ware auf dem Weg zur Hyrican Informationssysteme AG haftet der Kunde/Absender selbst.

- Außerhalb der gesetzlichen Gewährleistung werden alle entstandenen Kosten dem Endkunden/Besitzer in Rechnung gestellt.

* (Dieser Service gilt nur für PCs bzw. Notebooks ab Kaufdatum. Peripherie wie Drucker, Scanner und Monitore werden entsprechend der herstellereigenen Garantie- und Servicebedingungen abgewickelt. Lesen Sie bitte dazu die Handbücher der entsprechenden Geräte.)

Weiter ist folgendes zu beachten:

- **Folgende Unterlagen sind dem Paket unbedingt beizulegen:**
- **Kopie des Kaufbelegs und genaue Fehlerbeschreibung.**
- Bei Fehlen dieser Unterlagen erfolgt keine Fehleranalyse und Instandsetzung im Rahmen der Gewährleistung.
- Bitte bringen Sie unbedingt den Retouren-Aufkleber gut sichtbar auf dem Karton des PCs bzw. Notebooks an.
- Entfernen Sie ältere Adressaufkleber um eventuelle Falschlieferungen zu vermeiden.
- **Stellen Sie sicher, dass sich folgende Informationen im Karton befinden:**
- Ausgefüllte Servicekarte bzw. Ihre Adresse und Telefon -Nr. für eventuelle Rückfragen sowie eine möglichst genaue Fehlerbeschreibung

Reparaturbedingungen Hyrican Informationssysteme AG

Allgemeines

Diese Reparaturbedingungen haben Gültigkeit für alle Reparaturmaßnahmen. Sie gelten sowohl für Reparaturen im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung als auch für alle sonstigen Reparaturen.

Auftragserteilung

- a) Es gilt die gesetzliche Gewährleistung für von der Hyrican Informationssysteme AG (im folgenden Hersteller genannt) gelieferte Produkte und Ersatzteile.
- b) Einen eventuellen Anspruch aus der gesetzlichen Gewährleistung muss der Kunde bei Auftragserteilung anmelden und nachweisen. Dazu genügt im Allgemeinen eine Kopie des Kaufvertrages.
- c) Dem zur Reparatur einzusenden Gerät ist eine ausreichende Fehlerbeschreibung sowie Kontaktangaben (Tel.-Nr., E-Mail-Adresse) für eventuelle Nachfragen durch den Kunden beizulegen. Liegt eine solche Fehlerbeschreibung nicht bei, werden im Allgemeinen durch den Hersteller alle notwendigen Arbeiten zur Fehlerfeststellung und -behebung erledigt. Dies kann aber zu erheblichen Verzögerungen bei der Reparatur führen. Sollte kein Fehler festgestellt werden, gilt diese Reparatur nicht als Reparatur im Sinne der Gewährleistung. Im Einzelfall kann die Reparatur durch den Hersteller ohne Fehlerbeschreibung auch verweigert werden.
- d) Bei kostenpflichtigen Reparaturen erhält der Kunde vom Hersteller einen Kostenvoranschlag. Dieser Kostenvoranschlag ist vor der Ausführung der Reparaturleistung vom Kunden schriftlich zu bestätigen. Dabei sind Kostenvorschläge unverbindlich.

Durchführung von Reparaturarbeiten

Reparaturtermine sind unverbindlich. Der Hersteller ist bemüht, Reparaturleistungen im Sinne der gesetzlichen Gewährleistung innerhalb von 5 Werktagen nach der Vereinnahmung zu erbringen. Bei kostenpflichtigen Reparaturen erfolgt die Reparaturausführung im Allgemeinen innerhalb von 10 Werktagen nach der schriftlichen Bestätigung des Kostenvoranschlags durch den Kunden. Zur Durchführung der notwendigen Reparaturarbeiten verwendet der Hersteller Ersatzteile und Komponenten, die neu bzw. neuwertig entsprechend dem jeweils üblichen Industriestandard sind.

Kosten für Reparaturarbeiten und Zahlungsbedingungen

- a) Reparaturen, die im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung durch den Hersteller erbracht wurden, sind kostenfrei.
- b) Alle kostenpflichtigen Reparaturen werden nach Arbeitsaufwand und Materialkosten berechnet.
- c) Kostenpflichtig reparierte Geräte werden ausschließlich per Vorkasse bezahlt und nach Eingang dieser versendet.
- d) Für die Versendung wird eine Transportkostenpauschale von 12,99 Euro (incl. MwSt.) berechnet.
- e) Wird ein Kostenvoranschlag durch den Kunden nicht bestätigt, stellt der Hersteller eine Bearbeitungspauschale von 50,00 Euro (incl. MwSt.) in Rechnung.

Datenschutz

Alle zur Erfüllung des Vertrages erhobenen Kundendaten werden ausschließlich zum genannten Zweck verwendet und nicht an Dritte weitergegeben. Durch den Hersteller werden die Vorschriften aus dem Datenschutzgesetz (BDSG) eingehalten.

Ansprüche des Kunden bei Reparaturen innerhalb der Gewährleistung

- a) Im Falle eines Mangels des Produktes oder im Falle des Fehlens zugesicherter Eigenschaften ist der Hersteller nach seiner Wahl zur Nachbesserung des fehlerhaften Gegenstandes oder zur Ersatzlieferung in einem angemessenen Zeitraum berechtigt. Hierzu ist der Hersteller zur Untersuchung der Produkte in seinem Haus berechtigt.
- b) Im Falle der Nachbesserung oder Ersatzlieferung erwirbt der Hersteller mit dem Austausch bzw. Ausbau das Eigentum an der ausgetauschten bzw. ausgebauten Komponente oder des ausgetauschten Gerätes.

c) **Achtung:** Durch den Austausch einer Komponente bzw. des Gerätes verlängert sich die gesetzliche Gewährleistungszeit von 24 Monaten ab Kaufdatum nicht.

d) Der Hersteller leistet keine Gewährleistung für Schäden durch:

- Missbrauch
- Unfall und Katastrophe
- Nachlässigkeit und unsachgemäße bzw. vertragswidrige Nutzung
- Schäden durch witterungsbedingte Einflüsse (z.B. Gewitterschäden)
- Software- und Anwenderfehler sowie Falschinstallation und Veränderung der Software bzw. Bedienfehler
- Fehler durch Installation von Treibern, Updates sowie weiteren Hardwarekomponenten
- Viren, Trojaner und andere schädliche Software
- Reparatur, Anpassung, Einstellung durch eine nicht autorisierte Service-Werkstatt oder Privatperson
- Beschädigungen durch unsachgemäße bzw. ungeeignete Verpackung (Transportschäden)
- Beschädigungen durch äußere mechanische Einwirkungen (z.B. Druck, Verwindung, Schlag usw.)
- Beschädigungen durch Vandalismus, Gewalteinwirkung, Feuchtigkeit, Flüssigkeit oder andere nicht der Gerätenutzung entsprechende Einflüsse
- Mängel infolge starker Verschmutzung.

Der Hersteller leistet keine Gewährleistung für Systeme oder Komponenten bei denen die herstellereigenen Kennzeichnungen (z.B. Seriennummer-Label) verändert oder entfernt wurden sowie bei unzulässiger Markierung der Ware.

In den oben genannten Fällen erhält der Kunde durch die Serviceabteilung des Herstellers einen detaillierten Kostenvoranschlag zur Bestätigung.

Versendung und Aufbewahrung reparierter Gegenstände

Nach erfolgter Reparatur erfolgt die Versendung des Gegenstandes prinzipiell per Paketversand (UPS, DHL usw.). Im Fall der Annahmeverweigerung bzw. nach dreimaligem vergeblichem Versuch, den Gegenstand anzuliefern wird das Paket durch den Transporteur an den Hersteller zurückgesendet. Damit gerät der Kunde gegenüber dem Hersteller in Verzug.

Ab dieser Zeit können Lagerkosten als Verzugsschaden geltend gemacht werden.

Übersteigen die Lagerkosten den Zeitwert des Gerätes (abzüglich der entstandenen Reparatur-kosten) erlischt die Aufbewahrungsfrist. Dies muss dem Kunden schriftlich mitgeteilt werden.

Haftungsbedingungen und Datensicherung

Bei eventuellen Beschädigungen des Reparaturgegenstandes durch den Hersteller ist er zur kostenfreien Instandsetzung berechtigt.

Der Hersteller haftet ausschließlich für vorsätzliches und grob fahrlässiges Handeln.

Der Hersteller übernimmt keine Haftung für alle auf Datenträgern befindlichen Daten und Programme des Kunden. Für die notwendigen Datensicherungsmaßnahmen ist ausschließlich der Kunde verantwortlich. Der Hersteller übernimmt außerdem keine Haftung für Datenträger (z.B. CDs; DVDs), die sich zum Zeitpunkt der Einsendung noch im Gerät befanden.

Servicekarte

Abholadresse, bei der das Gerät abgeholt werden soll:

- Name: _____
- Adresse: _____
- PLZ/Stadt: _____
- Telefonnummer: _____
- E-Mail: _____

Produktinformation: (Diese finden Sie an der Rückseite Ihres PC auf dem silbernen Aufkleber)

- Seriennummer: _____
- EAN - Nummer : **4045643** _ _ _ _ _

Kaufinformation:

- Wo haben Sie das Gerät gekauft?: _____
- Kaufdatum: _____

Fehlerbeschreibung:
