

Umfang und Erbringung von Garantieleistungen

Die Garantie umfasst, soweit nicht anderweitig geregelt, alle auftretenden Material- und Verarbeitungsfehler für den jeweiligen Garantiezeitraum. Die in der **Garantieübersicht** für Ihr Produkt ausgewiesene Garantieart und -dauer wird im folgenden näher beschrieben. Falls Sie Ihr Gerät in einem Land erworben haben, das in der Garantieübersicht nicht genannt ist, entnehmen Sie bitte die zutreffende Garantieart und -dauer der Originalrechnung bzw. dem Originallieferschein.

Von der Garantie ausgeschlossen sind Defekte, die aus einem anderen als dem ordnungsgemäßen Betrieb resultieren. Unter einem ordnungsgemäßen Betrieb ist der Betrieb des Produkts unter den Bedingungen zu verstehen, die in der Betriebsanleitung bzw. der Produktdokumentation beschrieben sind. Die Garantie beschränkt sich auf die Herstellung der Hardware-Leistungsmerkmale und des Zustands, den das Originalprodukt vor dem Defekt hatte. Ausreichend dafür ist, dass das betroffene Produkt die Testanforderungen gemäß den Fujitsu Technology Solutions Spezifikationen für das Originalprodukt gemäß Produktdatenblatt erfüllt. Die Garantie von Fujitsu Technology Solutions beinhaltet nicht das Wiederherstellen von Kundendaten oder Software.

Innerhalb der oben genannten und im Folgenden näher beschriebenen Garantien erfolgt diese nach Wahl von Fujitsu Technology Solutions durch Reparatur oder Austausch. Der Austausch defekter Teile erfolgt bei Material- und/oder Verarbeitungsfehlern durch neue oder durch neuwertige Teile. Gegebenenfalls wird das gesamte Produkt gegen ein gleiches oder funktional gleichwertiges Produkt ausgetauscht. In jedem Fall beschränkt sich der Wert der Garantieleistung auf den Wert des fehlerhaften Produkts.

Die im Rahmen eines Garantiefalles aus einem Produkt entfernten defekten Teile gehen in das Eigentum von Fujitsu Technology Solutions über und haben gegebenenfalls vom Kunden verwahrt zu werden. Können diese Teile auf Anfrage nicht an Fujitsu Technology Solutions herausgegeben werden, ist Fujitsu Technology Solutions berechtigt, einen entsprechenden Betrag in Rechnung zu stellen.

Für Fujitsu Technology Solutions Originalteile, die in Garantiefällen verwendet werden, gilt im Falle des Einbaus in ein Fujitsu Technology Solutions Produkt nur die verbleibende Garantiedauer des reparierten Gerätes.

Für Datenspeichermedien gilt unabhängig vom Garantieumfang des Systems nur der in diesen Garantiebedingungen gesondert beschriebene beschränkte Umfang.

Garantieleistungen werden durch Fujitsu Technology Solutions oder autorisierte Servicepartner zu den lokal vor Ort festgelegten Arbeitszeiten erbracht. Die Arbeitszeiten können aufgrund nationaler oder regionaler Gepflogenheiten variieren.

Fujitsu Technology Solutions steht es in jedem Fall frei, den Defekt dadurch zu beheben, dass Ihnen ein Ersatzteil oder eine Komponente zugeschickt wird und Sie den Austausch, Einbau oder Anschluss anhand der von Fujitsu Technology Solutions zur Verfügung gestellten Anleitung selbst übernehmen. Voraussetzung hierfür ist, dass sich das betroffene Teil bzw. die Komponente für einen solchen Austausch eignet. Sofern nichts anderes ausdrücklich bestimmt ist, kann Fujitsu jederzeit die Rücksendung des defekten bzw. ausgetauschten Teils oder der ersetzten Komponente verlangen.

Beschreibung der einzelnen Garantiearten

Ersatzteilgarantie



Nach Rücksprache mit dem Service Desk bringt der Kunde sein defektes Gerät zu einer von Fujitsu Technology Solutions mitgeteilten qualifizierten Servicestelle (Servicepartner oder Reparatur-Center).

Im Garantiefall übernimmt Fujitsu Technology Solutions die Kosten für das für die Behebung des Defekts benötigte Material und/oder Ersatzteil. Die Kosten für die anfallende Arbeitszeit sowie der Hin- und Rücktransport zur qualifizierten Servicestelle (Servicepartner oder Reparatur-Center) gehen zu Lasten und Risiko des Kunden.

Bring-In-Garantie



Nach Rücksprache mit dem Service Desk bringt der Kunde sein defektes Gerät zu einer von Fujitsu Technology Solutions mitgeteilten qualifizierten Servicestelle (Servicepartner oder Reparatur-Center). Im Garantiefall übernimmt Fujitsu Technology Solutions die Kosten für die anfallende Arbeitszeit und für das benötigte Material oder Ersatzteil.

Der Hin- und Rücktransport zur qualifizierten Servicestelle (Servicepartner oder Reparatur-Center) geht zu Lasten und Risiko des Kunden.

Eingeschränkte Bring-In-Garantie auf Komponenten

Bei folgenden Komponenten kann der Garantieuumfang von dem des Produktes abweichen, mit dem zusammen Sie die Komponente erworben haben. Bitte entnehmen Sie gegebenenfalls bestehende Einschränkungen der Garantiedauer für die nachfolgenden Komponenten dem jeweils beiliegenden Garantiedokument oder der Originalrechnung bzw. dem Originallieferschein.

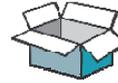
Komponente

- Externe Tastatur
- Maus
- Akkus, Batterien
- Externe Lautsprecher, Mikrofon, Kopfhörer
- APC-USV

Bitte beachten Sie, dass für Komponenten möglicherweise auch eine separate Garantie eines anderen Herstellers besteht.

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an einen Service Desk (siehe beiliegende Service Desk Liste oder im Internet unter <http://ts.fujitsu.com/support/servicedesk>).

Return-to-Base-Garantie (Send-In-Garantie)



Der Kunde meldet sein defektes Gerät telefonisch beim Service Desk. Sollte eine telefonische Störungsbeseitigung durch den Service Desk nicht möglich sein, wird der Kunde darüber informiert, welchem Fujitsu Technology Solutions Servicepartner er das Gerät wie zuschicken kann. Hierbei ist der Kunde für den Versand und die Versicherung des Produkts verantwortlich, die Kosten dafür gehen zu seinen Lasten. Fujitsu Technology Solutions trägt im Garantiefall die Kosten für das benötigte Material bzw. Ersatzteil und die anfallende Arbeitszeit sowie für die Rücksendung des Geräts an den Kunden oder zu einem anderen Ort innerhalb des Landes, in dem sich der von Fujitsu Technology Solutions autorisierte Servicepartner befindet.



Collect-&-Return-Garantie

Der Kunde meldet sein defektes Gerät telefonisch beim Service Desk. Sollte eine telefonische Störungsbeseitigung durch den Service Desk nicht möglich sein, wird das Gerät beim Kunden abgeholt und zu einem Reparatur-Center zur Reparatur gebracht. Nach erfolgter Reparatur wird das Gerät wieder zu dem Kunden zurückgebracht. Fujitsu Technology Solutions trägt im Garantiefall die Kosten für die Abholung, das benötigte Material bzw. Ersatzteil und die anfallende Arbeitszeit sowie für den Rücktransport des Geräts zum Kunden.



Door-to-Door-Garantie

Der Kunde meldet sein defektes Gerät telefonisch beim Service Desk. Ist eine telefonische Störungsbeseitigung nicht möglich, wird das defekte Produkt kostenlos durch Lieferung eines gleichwertigen Produkts ausgetauscht (Door to Door = Austausch an der Haustür).



Garantie mit Vor-Ort-Service

Der Kunde meldet sein defektes Gerät telefonisch beim Service Desk. Ist eine telefonische Störungsbeseitigung durch den Service Desk nicht möglich, wird ein Fujitsu Servicepartner den Fehler am Standort des Kunden beheben.

Voraussetzung für den Vor-Ort-Service ist, dass sich der Standort des Kunden innerhalb von 50 km oder einer Stunde Fahrtzeit um den Sitz eines Fujitsu Technology Solutions Servicepartners oder Fujitsu Technology Solutions Reparatur-Centers befindet. Im Falle längerer Anfahrtswege behält sich Fujitsu Technology Solutions vor, darüber hinaus anfallende Fahrt und Reisezeitkosten in Absprache mit dem Kunden separat in Rechnung zu stellen oder das Gerät nach Einsendung durch den Kunden in einem zentralen Fujitsu Technology Solutions Reparatur-Center zu reparieren. Letzteres gilt auch für den Fall, dass eine Reparatur vor Ort nicht möglich sein sollte.

Für Fragen bezüglich des Servicegebiets steht Ihnen unser Service Desk zur Verfügung. Eine Liste der Service Desk Telefonnummern ist Ihrem Produkt beigelegt. Eine aktuelle Liste finden Sie auch im Internet unter <http://ts.fujitsu.com/support/servicedesk>. Im Garantiefall übernimmt Fujitsu Technology Solutions die Kosten für die anfallende Arbeits- und Reisezeit im Umkreis von 50 km, für den gegebenenfalls erforderlichen Transport und für das benötigte Material oder Ersatzteil. Wenn die

Garantie mit Vor-Ort-Service darüber hinaus eine bestimmte Reaktionszeit vorsieht, so trifft der Service-Partner in der Regel innerhalb dieser Zeit beim Kunden ein. Die Reaktionszeit beginnt mit dem Arbeitstag, der auf den Tag folgt, an dem der Kunde sein defektes Gerät erfolgreich bei dem Service Desk gemeldet hat.

Beschränkte Garantie auf Datenspeichermedien

Für Datenträger gilt eine eingeschränkte Garantie. Für einen Zeitraum von sechs Monaten nach Kauf tauscht Fujitsu Technology Solutions Datenträger aus, falls diese mit einem Fujitsu Technology Solutions Produkt mitgeliefert worden sind und bereits bei Lieferung einen physischen Defekt aufwiesen. Software selbst ist nicht Gegenstand der Garantie.

Vorgehen im Garantiefall

Im Folgenden wird erklärt, was Sie im Fall eines Garantieanspruchs tun müssen.

Sollte Ihr Fujitsu Technology Solutions Produkt wider Erwarten einen Fehler aufweisen, wenden Sie sich bitte zuerst an den Fujitsu Technology Solutions Service Desk. Dort werden Ihnen unsere Mitarbeiter dabei helfen, Defekte und Fehlfunktionen zu diagnostizieren. Sie sind in vielen Fällen in der Lage, die Störung bereits am Telefon zu beheben.

Eine Liste der Service Desk Telefonnummern ist Ihrem Produkt beigelegt. Eine aktuelle Liste finden Sie auch im Internet unter <http://ts.fujitsu.com/support/servicedesk>. Bitte halten Sie vor dem Anruf beim Service Desk stets die folgenden Informationen bereit:

- Ihren Namen, Adresse, Postleitzahl und eine Telefonnummer, unter der Sie zu erreichen sind
- die Modellbezeichnung, den Artikelcode und die Seriennummer des Produkts
- das Datum und den Ort, an dem Sie das Produkt erworben haben
- eine kurze Beschreibung des Problems.

Bitte halten Sie im Garantiefall auch immer die beim Kauf mitgelieferten Original-CDs bereit, mit denen die werksseitig vorinstallierte Originalkonfiguration wiederhergestellt werden kann.

Der Service Desk wird mit Ihnen das weitere Vorgehen abstimmen.

Wir möchten Sie bei dieser Gelegenheit darauf hinweisen, dass wir die im Garantiefall von Ihnen angegebenen Daten zum Zwecke der Qualitätssicherung speichern. Diese Daten werden im Rahmen der Garantiefallabwicklung für die Leistungskontrolle unseres Servicepersonals und unserer autorisierten Servicepartner genutzt. Dies geschieht, um einen hohen Standard der Servicequalität bei unseren Servicepartnern innerhalb der Fujitsu Technology Solutions Gruppe und ihrer Tochter- und Muttergesellschaften sicherzustellen. Zu diesen Zwecken kann auch eine Übermittlung der Daten an qualifizierte und entsprechend beauftragte Dritte erfolgen.

Sollten Sie im Einzelfall nicht wünschen, dass Ihre personenbezogenen Daten über die unmittelbare Garantieabwicklung hinausgehend gespeichert, genutzt und/oder im Rahmen der genannten Qualitätssicherungsmaßnahmen übermittelt werden, so können Sie uns dies jederzeit telefonisch über unseren Service Desk mitteilen.

Eine regelmäßige Sicherung von Daten wird bei der Benutzung von Computer-Hard- oder Software stets empfohlen. Eine Datensicherung ist besonders vor Serviceaktivitäten unbedingt geboten, da nicht in jedem Fall sichergestellt werden kann, dass durch den Serviceeinsatz keine Daten verloren gehen. Bitte beachten Sie, dass die Verantwortung für eine vollständige Datensicherung inklusive Anwendungs- und Betriebssystem-Software ausschließlich bei Ihnen als Nutzer und Anwender des Gerätes liegt. Die Haftung der Fujitsu Technology Solutions ist für im Rahmen der Erbringung der Garantie auftretende Daten- und Informationsverluste ausdrücklich ausgeschlossen.

Garantieausschlüsse

Nicht unter die Garantie fallen:

- unwesentliche Fehler oder Abweichungen in der Beschaffenheit des Produktes, die für Wert und bestimmungsgemäßen Gebrauch des Gerätes unerheblich sind
- Bereitstellung und Installation von BIOS-, Treiber- oder Software-Updates/Upgrades
- Zurücksetzen von Sicherheitsfunktionen, Löschen von Passwörtern etc.
- Sichern oder Wiederherstellen kundenspezifischer Daten oder Software
- Neuinstallation nicht mehr lauffähiger Software/Betriebssysteme (z. B. durch Löschen systemrelevanter Dateien, fehlerhafte Systemeinstellungen oder sich selbst vervielfältigende Programme, z. B. Computer-Viren)
- Der unterbrechungsfreie oder fehlerfreie Lauf integrierter, aufgespielter oder mitgelieferter Software sowie die Qualität, Leistung, Marktauglichkeit oder Geeignetheit dieser Software oder ihrer Produktdokumentation für irgendeinen Zweck, selbst wenn sie mit einem Fujitsu Technology Solutions Produkt zusammen geliefert wurde.
- Verschleißerscheinungen bei Datenträgern, LCD-Hintergrundbeleuchtungen, Bildröhren von Plasmabildschirmen/CRT-Monitoren (Einbrennungen oder Helligkeitsverlust)
- Ersatz verbrauchter Batterien
- Verschleißteile und Verbrauchsmaterialien (z. B. Druckerpatronen)
- nachlassende Kapazität von Akkumulatoren
- Pixelfehler bei Notebook-Displays und LCD-Bildschirmen nach ISO 9241-307

Die Garantie umfasst ferner nicht die Diagnose und Beseitigung von Störungen, die hervorgerufen wurden durch:

- unsachgemäße oder sachfremde Benutzung oder Behandlung des Gerätes durch den Kunden oder Dritte (z. B. LCD-Bruch, mechanische oder Gehäuseschäden, defekte Kabel oder Stecker); unsachgemäß sind insbesondere Handlungen, die nicht den Vorgaben des Produkthandbuches entsprechen
- höhere Gewalt (Blitzeinschlag, Überschwemmung, Krieg o.ä.)
- Verschmutzungen (Maus, Bandlaufwerke etc.)
- außergewöhnliche Umgebungseinflüsse (Überspannung, Magnetfelder o.ä.) oder
- andere, nicht von Fujitsu Technology Solutions zu vertretende Umstände.

Der Garantieanspruch erlischt,

- wenn Fujitsu Technology Solutions-Produkte mit Teilen, Komponenten oder Peripheriegeräten versehen oder genutzt werden, die von Fujitsu Technology Solutions für die konkrete Anwendung nicht freigegeben sind,
- falls Serviceleistungen/Reparaturen oder andere Veränderungen am Produkt durch nicht von Fujitsu Technology Solutions autorisierte Personen vorgenommen wurden,

es sei denn, dass der Defekt nachweislich nicht durch diese Ereignisse verursacht worden oder deren Folge ist.

Haftungsbeschränkung

Weitergehende als die in diesen Garantiebedingungen ausdrücklich genannten Ansprüche des Garantieberechtigten sind ausgeschlossen, soweit nicht nach dem jeweils anwendbaren Landesrecht eine zwingende gesetzliche Verpflichtung oder Haftung für Fujitsu Technology Solutions besteht. Dies gilt insbesondere auch hinsichtlich von Ansprüchen auf Ersatz von Folgeschäden, entgangenem Gewinn, Daten- oder Informationsverlust oder Schäden infolge von Betriebsunterbrechung.

Geltendes Recht

Die Garantie unterliegt dem geltenden Recht des Landes, in dem der Ersterwerb des Produktes durch den Endkunden vom Händler erfolgte, und ist in Übereinstimmung mit diesem auszulegen. Das Übereinkommen über Verträge für den internationalen Warenverkauf findet keine Anwendung.

Weitergehende Services

Wir möchten Sie in diesem Zusammenhang noch auf unser Angebot von **Top Up Services** hinweisen, mit denen eine Erweiterung des Kundenservices für Ihre Fujitsu Technology Solutions Produkte entsprechend Ihren persönlichen Bedürfnissen erworben werden kann. Nähere Informationen hierzu erhalten Sie von unseren Fujitsu Technology Solutions Service Desk oder den Fujitsu Technology Solutions Vertriebspartnern.

Fujitsu Technology Solutions Top Up Services unterliegen den in diesem Dokument beschriebenen Bedingungen, zu denen weitere hinzutreten können.

Die für Fujitsu Technology Solutions Top Up Services geltenden Bedingungen werden ihnen beim Erwerb eines Top Up Services ausgehändigt oder sind bei Ihrem Fujitsu Technology Solutions Vertriebspartner erhältlich.

