

GARANTIEBEDINGUNGEN und Pickup & Return Service

Wir freuen uns, dass Sie sich für ein modernes, zuverlässiges Produkt von TUXEDO Computers entschieden haben und wünschen Ihnen viel Freude damit. Auch nach dem Kauf möchten wir Sie mit einem umfangreichen, persönlichen Service rund um unser Produkt begleiten.

Allgemeine Bedingungen für die Garantie:

1. Was ist GARANTIE?

- Mit der GARANTIE gewährleistet TUXEDO Computers für den von Ihnen erworbenen Zeitraum auf Ihr neu hergestelltes Produkt, dass dieses zum Zeitpunkt des Ersterwerbs keine Material- und/oder Verarbeitungsmängel aufweist.
- Die GARANTIE über 24 Monate bieten wir Ihnen unentgeltlich an, längere Garantiezeiträume sind gegen Aufpreis möglich.
- Mit der GARANTIE bietet Ihnen TUXEDO Computers innerhalb Deutschlands und der EU zur Abwicklung von Garantiefällen einen Pickup & Return Service an. Außerhalb der EU eineN Bring-In-Service.
- Die GARANTIE wird innerhalb der ersten sechs Monate durch den Service Sofort-Reparatur oder Tausch (maximale Bearbeitungszeit ab Eingang in einem unserer Servicestandorte von zwei Arbeitstagen, Montag bis Freitag) erweitert.

Von der Garantie umfasst werden nur Hardware-Bauteile des Produkts von TUXEDO Computers, nicht jedoch Software, für die eine Endverbraucher-Lizenzvereinbarung oder gesonderte Gewährleistungs- oder Garantievereinbarungen bzw. -ansprüche mit oder gegenüber Dritten bestehen.

2. Beginn und Dauer der Garantie:

Die Garantiefrist der GARANTIE beginnt mit dem Lieferdatum des Produkts. Bitte bewahren Sie zum Nachweis Ihrer Garantieansprüche die Originalrechnung/den Originallieferschein und diese Garantiekarte sorgfältig auf. Im Internet oder telefonisch gemachte Angaben ersetzen nicht die Vorlage dieser Dokumente.

3. Geltungsbereich der Garantie:

Geltungsbereich der GARANTIE: **weltweit**

Geltungsbereich des Pickup & Return Service: **innerhalb Deutschlands, außerhalb Deutschlands bieten wir Ihnen innerhalb der EU eine kostenfreie Rückholung: Im Rahmen der kostenfreien Rückholung erhalten Sie von uns eine kostenlose DHL- oder UPS-Rücksendemarke um das Gerät im Garantiefall auf unsere Kosten und zu unseren Konditionen zu uns einschicken, danach erhalten Sie das Gerät repariert oder getauscht zurück.**

Außerhalb der EU bieten wir Ihnen einen Bring-In-Service: Im Rahmen des Bring-In-Services müssen Sie das Gerät im Garantiefall auf Ihre Kosten zu uns einschicken oder bringen, danach erhalten Sie das Gerät repariert oder getauscht zurück.

4. Garantieberechtigte:

Berechtigt zur Geltendmachung von Garantieansprüchen aus der Garantieerklärung von TUXEDO Computers sind ausschließlich Erstkäufer des neu hergestellten Produkts oder Personen bzw. Gesellschaften an die die Garantieansprüche ausdrücklich abgetreten wurden.

5. Im Garantiefall:

Für die Anmeldung eines Garantiefalls genügt das rechtzeitige Absenden einer E-Mail an tux@tuxedocomputers.com, außerdem stehen Ihnen von **Montag bis Freitag, 09.00 bis 13.00 Uhr und 14 bis 17.00 Uhr**, Mitarbeiter unserer Reklamationshotline und des Technischen Supports telefonisch zur Verfügung unter: **+49 (0) 8231 / 99 19 000; Fax: +49 (0) 8231 / 99 19 009**

Was wird unternommen?

Bitte teilen Sie uns mit der Anmeldung eine möglichst detaillierte Fehlerbeschreibung mit. Sie erhalten mit der Anmeldung eine Ticketnummer (bzw. RMA-Nummer) für die weitere Abwicklung.

- Bei Anmeldung eines Garantiefalls wird TUXEDO Computers umgehend das Produkt dahingehend prüfen, ob ein Garantiefall vorliegt. Hierzu müssen Sie uns das Produkt zur Verfügung stellen, und zwar nach unserer Wahl
 - an Ihrem Wohnsitz,

- durch Übersendung an einen unserer Servicestandorte
- oder einen von uns bestimmten Dritten.
- Wird ein Garantiefall anerkannt, wird das fehlerhafte Produkt repariert oder nach Ermessen von TUXEDO Computers durch ein gleiches oder vergleichbares Produkt ersetzt. Für die ersten sechs Monate der Garantielaufzeit bieten wir außerdem den Service Sofort-Reparatur oder Tausch mit einer maximalen Bearbeitungszeit von zwei Arbeitstagen (Montag bis Freitag).
- Falls das Produkt nicht mehr lieferbar ist oder Ersatzteile nicht mehr verfügbar sind, bietet Ihnen TUXEDO Computers ein angemessenes Ersatzprodukt an. Sollte eine Reparatur nur mit unverhältnismäßigen Kosten möglich sein, kann auch eine Geldentschädigung geleistet werden, wobei die Nutzungsdauer des Produkts zu berücksichtigen ist.

Hinweis: Zur Meidung von Schäden an externen Datenspeichermedien oder Zubehörteilen sowie zur Meidung der Löschung Ihrer Daten müssen diese vor der Inanspruchnahme von Garantieleistungen entfernt werden.

- **Für die Sicherung Ihrer Daten sind Sie grundsätzlich selbst verantwortlich. Bitte legen Sie sich entsprechende Sicherungskopien an bzw. löschen Sie enthaltene personenbezogene Daten. Dies ist insbesondere dann von Bedeutung, wenn personenbezogene Daten Dritter gespeichert sind. Ist eine Löschung aufgrund eines Defekts nicht möglich, so bitten wir Sie, uns bei der Garantieabwicklung ausdrücklich auf das Vorhandensein von personenbezogenen Daten hinzuweisen.**
- **Bitte beachten Sie, dass im Falle einer Reparatur ggf. der Auslieferungszustand wiederhergestellt werden muss. Für die Kosten einer Softwarekonfiguration, für entgangene Einnahmen, den Verlust von Daten bzw. Software oder sonstige Folgeschäden übernehmen wir keine Haftung.**

Wer trägt die Kosten?

- Die Kosten für die Reparatur, Ersatzteile sowie die Arbeitskosten werden von TUXEDO Computers übernommen. Ersetzte Teile gehen in das Eigentum von TUXEDO Computers über.
- Im Garantiefall deckt der Pickup & Return Service innerhalb Deutschlands und der EU die Kosten des Transports Ihres Produkts zu TUXEDO Computers und zurück zu Ihnen ab. Während des Transports durch den Pickup & Return Service ist Ihr Produkt ausreichend gegen Verlust und Beschädigung abgesichert. Das betreffende Produkt wird nach erfolgter Reparatur schnellstmöglich wieder zurückgesendet. Die Garantie und der Pickup & Return Service decken nicht die Kosten des Transports außerhalb der EU und nicht die mit dem Transport außerhalb der EU zusammenhängenden Risiken ab.
- Stellt sich bei der Reparatur heraus, dass es sich um einen Fehler handelt, der von der Garantie nicht gedeckt ist, behalten wir uns das Recht vor, anfallende Kosten in Form einer Handling Pauschale sowie die kostenpflichtige Reparatur für Material und Arbeit nach einem Kostenvoranschlag dem Kunden in Rechnung zu stellen.

6. Bedienungs- und Installationsanleitungen

Die Garantie setzt voraus, dass das Produkt entsprechend der Bedienungs-, Wartungs- und Installationsanleitungen bzw. des Handbuchs benutzt wird. Die Garantie gilt nicht für Fehler oder Schäden, die durch eine fehlerhafte Montage, unsachgemäße Benutzung (z.B. durch Übertaktung, Verwendung nicht autorisierter Treiber), fehlerhafte Bedienung, fehlerhafte Installation, gewaltsame Einwirkung oder mechanische Veränderungen (einschließlich physischer Oberflächenschäden, Schäden an Displays oder Schönheitsfehler) verursacht wurden.

Die Garantie gilt nur für den Gebrauch des Produkts im Rahmen üblicher, bestimmungsgemäßer Nutzung und nicht, wenn der Aufstellungsort des Produkts für einen ordnungsgemäßen Betrieb nicht geeignet ist. Hiervon ist insbesondere auszugehen, wenn das Produkt in Feuchträumen, überdurchschnittlich staubigen Umgebungen genutzt, nicht vor Erschütterungen geschützt wird oder nicht zu allen Seiten gut belüfteten Freiraum zur Kühlung besitzt. Die Garantie gilt ferner dann nicht, wenn Seriennummern des Produkts oder seiner Bauteile entfernt, geändert, gelöscht oder unkenntlich gemacht wurden.

7. Die Garantie deckt nicht ab:

- die regelmäßige Wartung und die Reparatur oder den Ersatz von Teilen, die durch normalen Verschleiß bedingt notwendig werden (siehe **Wartungs- und Pflegehinweise**),
- die Reparatur oder den Ersatz von Verbrauchskomponenten oder Verschleißteilen, die im Laufe des Produktlebens regelmäßig ersetzt werden müssen (z.B.: aufladbare Batterien/Akkus,

- Netzteile, Druckerpatronen/Toner, Leuchtmittel),
- die Reparatur oder den Ersatz von Teilen kostenloser Zugaben zu Ihrem Produkt,
- Virusinfektionen oder die Benutzung des Produkts mit Software, die nicht mit dem Produkt geliefert oder unsachgemäß installiert wurde,
- Verwendung des Produkts mit externen Bauteilen, Zubehörteilen und sonstigen Zusatzgeräten, die nicht mit dem Produkt von TUXEDO Computers kompatibel sind,
- Reparaturen und Reparaturversuche von Personen, die nicht zum Technischen Support von TUXEDO Computers oder von uns autorisierten Dritten gehören,
- Unfälle, Feuer, Einwirkung durch Flüssigkeiten, Chemikalien oder anderer Substanzen, Überflutung, Erschütterung, übermäßige Hitze, ungenügende Belüftung, Überspannungen, Strahlung, elektrostatische Entladungen (einschließlich Blitzschlag) sowie andere externe Kräfte oder Einflüsse,

8. Gesetzliche Rechte bei Mängeln:

Ihre gesetzlichen Rechte bei Mängeln bleiben von der Garantie unberührt. Die selbständige Garantieerklärung von TUXEDO Computers tritt neben die gesetzlichen Rechte bei Mängeln des Kunden und schränkt diese nicht ein.

9. Kontakt:

Für den Fall, dass ein Produkt von TUXEDO Computers innerhalb der Garantiefrist einen Fehler aufweist, oder für den Abruf des Pickup & Return Service wenden Sie sich bitte unter Angabe Ihrer Kundendaten aus der Rechnung/dem Lieferschein unverzüglich an den Technischen Support von TUXEDO Computers: TUXEDO Computers GmbH, Zeppelinstr. 3, D-86343 Königsbrunn, Germany
E-Mail: tux@tuxedocomputers.com
Tel.: +49 (0) 8231 / 99 19 000; Fax: +49 (0) 8231 / 99 19 009

Hinweis: Bitte senden Sie uns für eine reibungslose Abwicklung ein Produkt nicht unaufgefordert ein, bevor Sie schriftlich oder telefonisch mit TUXEDO Computers Kontakt aufgenommen haben. Sie erhalten für jeden Vorgang eine Ticketnummer.

Stand: 01.01.2014

Wartungs- und Pflegehinweise

Wir freuen uns, dass Sie sich für ein modernes, zuverlässiges Produkt von TUXEDO Computers entschieden haben und wünschen Ihnen viel Freude damit. Auch nach dem Kauf möchten wir Sie mit einem umfangreichen, persönlichen Service rund um unser Produkt begleiten. Bitte beachten Sie daher die nachfolgenden Wartungs- und Pflegehinweise. Deren Missachtung sowie Reparaturen und Reparaturversuche von Personen, die nicht zum Technischen Support von TUXEDO Computers oder von uns autorisierten Dritten gehören, können zu einem Ausschluss von Rechten bei Mängeln oder Garantieleistungen führen.

1. Allgemeines

Um eine lange Funktionsdauer zu gewährleisten, Schäden zu vermeiden sowie um Ihre Rechte bei Mängeln oder Garantieansprüche nicht zu gefährden, stellen Sie bitte sicher, dass Ihr Produkt entsprechend der Bedienungs- und Installationsanleitungen bzw. des Handbuchs benutzt wird. Vermeiden Sie gewaltsame Einwirkung oder mechanische Veränderungen an physischen Oberflächen. Betreiben Sie Ihr Gerät ausschließlich auf festen, ebenen Flächen. Setzen Sie Ihr Gerät nicht Feuchträumen, staubigen Umgebungen oder Erschütterungen aus. Stellen Sie sicher, dass Ihr Produkt nach allen Seiten gut belüfteten Freiraum zur Kühlung besitzt und Lüfter oder Lüftungsgitter nicht verdeckt werden. Die zulässige Umgebungstemperatur für den Betrieb Ihres Produkts liegt zwischen 5 und 25 Grad Celsius. Vermeiden Sie innere und äußere Einwirkung durch Flüssigkeiten, Chemikalien oder anderer Substanzen, Überflutung, übermäßige Hitze oder Kälte, ungenügende Belüftung, Überspannungen, Strahlung, elektrostatische Entladungen (einschließlich Blitzschlag) sowie andere externe Kräfte oder Einflüsse. Vermeiden Sie die Verwendung des Produkts mit externen Bauteilen, Zubehörteilen und sonstigen Zusatzgeräten, die nicht mit dem Produkt von TUXEDO Computers kompatibel sind.

2. Reinigung

Die Erforderlichkeit und Häufigkeit einer Reinigung Ihres Produkts richtet sich nach der Nutzungsart, der Nutzungsdauer und der Nutzungsintensität. Grundsätzlich empfiehlt es sich, dass Gerät stets fett-, staub- und nikotinfrei zu halten. Reinigen Sie Ihr Produkt ausschließlich in ausgeschaltetem und kühlem Zustand, getrennt vom Stromnetz.

Ihr TUXEDO Book ist mit einem hochwertigen, modernen Display ausgerüstet. Für die Pflege empfehlen wir eine regelmäßige Reinigung mit einem sauberen, feuchten - keinesfalls nassen - Microfasertuch. Keinesfalls darf Flüssigkeit zwischen Display und Displayrahmen oder in das Gehäuse geraten.

3. Wartung

Lüftung/Kühlung: Die leistungsstarken Systeme von TUXEDO Computers benötigen eine regelmäßige Wartung im Bereich des Kühlsystems, da sich dort, je nach Nutzung, Staub ablagern und ggf. festsetzen kann. Wir empfehlen Ihnen eine Grundreinigung im 4-monatigen Zyklus. Das Öffnen der Serviceklappe – sofern bei Ihrem Model vorhanden – führt hierbei zu **keinem** Verlust von Rechten bei Mängeln oder Garantieverlust. Darüber hinaus darf Ihr Gerät nur vom Technischen Support von TUXEDO Computers oder von uns autorisierten Dritten geöffnet werden.

Um die Lüfter und Kühler zu reinigen, können Sie auf niedrigster Leistungsstufe einen Staubsauger verwenden. Dabei ist allerdings zu beachten, dass die Lüfter fixiert werden sollten, um Überspannungen, Lagerschäden oder Schäden an Komponenten zu vermeiden.

Für fester sitzende Schmutzanteile empfiehlt es sich, vorab einen Pinsel zur Lockerung zu verwenden.

Akku: Beachten Sie bitte die Herstellerhinweise zum Betrieb und zum Laden des Akkus. Setzen Sie den Akku nicht externen Hitzeeinwirkungen aus. Wir empfehlen Ihnen darüber hinaus, den Akku vollständig und erst dann wieder zu laden, wenn es Ihnen das Gerät signalisiert; in der Regel bei einer Anzeige von deutlich unter 10 Prozent. Zum Laden verwenden Sie nur das von TUXEDO Computers mitgelieferte Netzteil, da die Ladeelektronik im Akku und Notebook sowie das Netzteil aufeinander abgestimmt sind. Wenn Sie Ihr Gerät überwiegend stationär über das Stromnetz betreiben, empfehlen wir, den Akku maximal bis 80 Prozent aufzuladen und dann getrennt vom Gerät an einem kühlen Ort zu lagern.

4. Pixelfehler

Pixelfehler treten bei LCD-Bildschirmen technologie- und produktionsbedingt auf und lassen sich nicht gänzlich vermeiden. Ein 19" Display mit einer Auflösung von 1600 x 1200 Punkten besteht beispielsweise aus 5,76 Millionen einzelnen und von winzigen Transistoren angesteuerten Bildschirmzellen. Bei einer solch gigantischen Anzahl ist es möglich, dass trotz höchster Qualitätsstandards eine oder mehrere einzelne Zellen nicht perfekt funktionieren und permanent ein- oder ausgeschaltet sind. Das Resultat sind dann ständig leuchtende oder ständig schwarze Pixel auf dem Schirm.

Die ISO-Norm 13406-2 legt diesbezüglich Qualitätsklassen fest und sorgt damit für Transparenz in Bezug auf Gewährleistungs- und Garantieansprüche von Endkunden, Händlern und Großhändlern gegenüber den Herstellern. Mit dem Commitment zu einer ISO-Fehlerklasse verpflichten sich Monitorhersteller, den jeweils entsprechenden Standard in der Serienfertigung einzuhalten. Die Pixelfehlerklassen orientieren sich dabei - wie in der nachfolgenden Tabelle erläutert - an der Anzahl der Pixelfehler und am spezifischen Fehlertyp. Die Pixelfehlerzahl ist jeweils pro 1 Million Pixel definiert.

Es werden die folgenden drei Fehlertypen unterschieden:

- **Fehlertyp 1: ständig leuchtender Pixel**
- **Fehlertyp 2: ständig schwarzer Pixel**
- **Fehlertyp 3: defekter Subpixel entweder ständig leuchtend (rot, grün, blau) oder ständig schwarz**

Die ISO-Fehlerklassen sind wie folgt definiert:

| Fehlerklasse | Max. Anzahl Typ 1 | Max. Anzahl Typ 2 | Max. Anzahl Typ 3 |
|--------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| I | 0 | 0 | 0 |
| II | 2 | 2 | 5 |
| III | 5 | 15 | 50 |
| IV | 50 | 150 | 500 |

Sämtliche von TUXEDO Computers verkauften Notebooks entsprechen der Klasse II, sofern nichts anderes angegeben ist.

Auch Software- oder Treiberkonflikte sowie thermische Probleme (Überhitzung der bilderzeugenden Hardware, Übertaktung oder schlechte Belüftung) können zu Pixelfehlern führen. Pixelfehler im Rahmen des maximal Zulässigen stellen keinen Fehler im Sinne einer Gewährleistung oder der Garantie dar. Sollten sich mehr als die maximal zulässigen Pixelfehler auf Ihrem Display befinden, so kontaktieren Sie uns bitte mit Angabe der Anzahl und der Art der Pixelfehler.