

Sicherung von Daten

Zur Vermeidung von Schäden an externen Datenspeichermedien oder Zubehörteilen sowie zur Vermeidung der Löschung Ihrer Daten müssen diese vor der Inanspruchnahme von Garantieleistungen entfernt werden. Für die Sicherung Ihrer Daten sind ausschließlich Sie 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.

Garantieabwicklung

1. Lesen Sie zuerst die Hinweise zur Pflege und Betrieb, und verwenden Sie das Produkt nur entsprechend dieser Hinweise.
2. Sollte das Problem nicht behoben werden können stehen Ihnen, für den technischen Support oder die Anmeldung eines Garantiefalls, von Montag bis Donnerstag von 09.00 bis 18.00 Uhr und freitags von 09.00 bis 17.00 Uhr, Mitarbeiter unserer Reklamationshotline und des technischen Supports telefonisch zur Verfügung:

CAPTIVA GmbH
Siemensstr. 9, D-85221 Dachau, Germany
Tel. +49 (0) 800 - 56 95 - 800 (kostenfrei aus dem dt. Festnetz)
Fax +49 (0) 81 31 - 56 95 - 515
unter service@captiva-power.de
oder unter www.captiva-power.de/kontakt.html

3. Bitte halten Sie bei Anmeldung eine möglichst detaillierte Fehlerbeschreibung, Datum des Erstkaufs und die Seriennummer bereit.
4. Bitte nehmen Sie zur Kenntnis, dass ein Beilegen des Servicebegleitscheins **zwingend erforderlich** ist und eine Service-Annahme nur erfolgen kann, wenn ein Servicebegleitschein oder ein ähnliches Dokument auch wirklich wie folgt beiliegt:
 - eine möglichst detaillierte Fehlerbeschreibung
 - Name und Anschrift
 - E-Mail Adresse
 - Telefonnummer
 - erforderliche Passwörter (z.B. Betriebssystem)

Dies dient der schnelleren Kommunikation mit Ihnen und damit einer schnelleren Bearbeitung. Ohne diese Passwörter kann die Reparatur nicht ausgeführt werden.

Der Servicebegleitschein kann unter www.captiva-power.de/servicebegleitschein.html ausgedruckt werden.

5. Bei Anmeldung eines Garantiefalls wird CAPTIVA den Antrag dahingehend prüfen, ob ein Garantieanspruch vorliegt. Um eine Garantiezusage zu erhalten, 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.

Bitte senden Sie uns für eine reibungslose Abwicklung ein Produkt nicht unaufgefordert ein, bevor Sie schriftlich oder telefonisch mit CAPTIVA Kontakt aufgenommen haben. Senden Sie uns Ihr Gerät möglichst in Originalverpackung mit sämtlichem Zubehör und mit allen Verpackungsbestandteilen. Verwenden Sie ggf. eine schützende Umverpackung. **Die Rücksendung von PCs bitte nur in der Originalverpackung durchführen. Legen Sie den PC so in die Verpackung, dass die PC-Rückseite unten ist und die Frontblende nach oben zeigt.** Wenn Sie die Originalverpackung nicht mehr besitzen, sorgen Sie bitte mit einer geeigneten Verpackung für einen ausreichenden Schutz vor Transportschäden, um Schadensersatzansprüche wegen Beschädigungen infolge mangelhafter Verpackung zu vermeiden. Die Originalverpackung ist jedoch keine Voraussetzung für die wirksame Ausübung von Rechten aus der Garantie.

Gesetzliche Rechte bei Mängeln

Diese Garantie ist ein selbständiges Garantieverprechen und wird unabhängig von etwaigen gesetzlichen Gewährleistungspflichten des Verkäufers gewährt. Sie beeinträchtigt oder beschränkt die gesetzliche Gewährleistung in keiner Weise.

Kontakt

Sollten Sie weitere Fragen zu Ihrem Produkt haben, steht unser technischer Support/Service Ihnen von Montag bis Donnerstag von 09.00 bis 18.00 Uhr und freitags von 09.00 bis 17.00 Uhr zur Verfügung unter:

CAPTIVA GmbH
Siemensstr. 9, D-85221 Dachau, Germany
Tel. +49 (0) 800 - 56 95 - 800
Fax +49 (0) 81 31 - 56 95 - 500
info@captiva-power.de
www.captiva-power.de

CAPTIVA GmbH
Siemensstr. 9
85221 Dachau
Tel. +49 (0) 800 - 56 95 - 800
Fax +49 (0) 81 31 - 56 95 - 500

www.captiva-power.de
info@captiva-power.de
WEEE-Reg.-Nr. DE 44938294

Sitz Dachau
Amtsgericht - Registergericht
- München
HRB-Nr.: 154546
Ust ID: DE241471108

Geschäftsführer
Gerhard Ellinger
Jürgen Ellinger
Dr. Roland Dietl

CAPTIVA®

GARANTIE- & SERVICEBEDINGUNGEN der CAPTIVA GmbH

Allgemeines

CAPTIVA garantiert bei Kauf eines fabrikneuen Gerätes, dass Ihr neu hergestelltes Produkt zum Zeitpunkt des Ersterwerbs keine Material- und/oder Verarbeitungsmängel aufweist. Diese Garantie erstreckt sich ausschließlich auf die Hardware des Produktes. Die mitgelieferte Software ist von der Garantie ausgeschlossen. CAPTIVA garantiert insbesondere nicht den unterbrechungs- und fehlerfreien Ablauf der Software. Technischen Kundendienst für die vorinstallierte Software des Produktes erbringt CAPTIVA nur, soweit dies die ordnungsgemäße Funktionsweise der Hardware betrifft.

Beginn und Dauer der Garantie

Die Laufzeit der Garantie beginnt mit dem Kauf- bzw. Lieferdatum des Produkts an den ersten Endverbraucher. Die Garantie wird für den Zeitraum von 24 Monaten (inklusive)* bzw. von 36 Monaten (gegen Aufpreis)* gewährt. Bitte bewahren Sie zum Nachweis Ihrer Garantieansprüche die Originalrechnung oder den Originallieferchein und diese Garantiebedingungen sorgfältig auf. An anderen Stellen, wie zum Beispiel im Internet, telefonisch oder in Printmedien gemachte Angaben ersetzen nicht die Vorlage dieser Dokumente. Abweichungen hiervon bedürfen der schriftlichen Bestätigung der CAPTIVA.

* Die Garantiedauer für Akkus beträgt 12 Monate.

Anspruch auf die Garantie

Die Garantie ist gerätegebunden und innerhalb der Garantielaufzeit übertragbar. Berechtigt zur Inanspruchnahme von Garantieleistungen aus der Garantieerklärung von CAPTIVA ist jeweils der Eigentümer gegen Nachweis des Erstkaufs oder Lieferdatums durch die Originalrechnung oder den Originallieferchein und diese Garantiebedingungen. Die Garantie erstreckt sich auf Garantiefälle innerhalb der europäischen Länder.

Leistungen der Garantie

Unsere Garantie umfasst nur die Kosten für die Reparatur, Ersatzteile sowie die Arbeitsleistungen. Die Anerkennung eines Garantiefalles im Rahmen dieser Garantiebedingungen erfolgt erst nach Überprüfung des vom Kunden eingesandten Gerätes. Die ersetzten Teile gehen in das Eigentum von CAPTIVA über.

Wird ein Garantiefall anerkannt, wird das fehlerhafte Produkt repariert oder nach Ermessen von CAPTIVA durch ein gleiches oder vergleichbares Produkt ersetzt. Falls das Produkt nicht mehr lieferbar ist oder Ersatzteile nicht mehr verfügbar sind, bietet Ihnen CAPTIVA ein angemessenes Ersatzprodukt an. Sollte eine Reparatur nur mit unverhältnismäßigen Kosten oder nicht innerhalb einer angemessenen Zeit möglich sein, kann nach Rückgabe und Rückübertragung des Eigentums am Produkt anteilig der Kaufpreis erstattet werden, wobei die Nutzungsdauer des Produkts und Nutzungsvorteile zu berücksichtigen sind. Bei der Berechnung des anteilig zu erstattenden Betrags wird der Kaufpreis mit der tatsächlichen Nutzungsdauer ab Kauf- bzw. Lieferdatum und der verbleibenden gewöhnlichen Nutzungsdauer von maximal 36 Monaten ins Verhältnis gesetzt. Zudem werden Veränderungen und Verschlechterungen berücksichtigt, die nicht auf einen üblichen, vertragsgemäßen Gebrauch des Produkts zurückzuführen sind.

Stellt sich bei der Überprüfung heraus, dass es sich um Fehler handelt, die nicht von der Garantie gedeckt sind, behalten wir uns das Recht vor, anfallende Reparaturkosten in Form einer Überprüfungspauschale von 69,00 EUR für Deutschland bzw. 89,00 EUR für alle anderen europäischen Länder zu berechnen. Die technische Prüfungspauschale beinhaltet die Fehleranalyse sowie den Rückversand zu Ihnen. Dieser Betrag wird nur fällig, wenn ein Reparaturauftrag auf der Grundlage des Kostenvoranschlags unserer zertifizierten Techniker, nicht erteilt wird. Bei kostenpflichtigen Reparaturen bieten wir auf neue Ersatzteile eine gesonderte Garantie von 12 Monaten ab Reparatur- bzw. Einbaudatum. CAPTIVA behält sich das Recht vor, das Gerät erst nach Bezahlung etwaiger Prüfungspauschalen zurück zu senden.

Ausschlüsse von Garantieleistungen

Die Garantiezusage umfasst insbesondere nicht:

- Die unentgeltliche Überlassung von Austausch- oder Leihgeräten während der Bearbeitung eines Garantiefalls
- Die regelmäßige Wartung und die Reparatur oder den Ersatz von Teilen, die durch normalen Verschleiß bedingt notwendig werden (siehe Pflegehinweise)
- Die Reparatur oder den Ersatz von Verbrauchskomponenten oder Verschleißteilen, die im Laufe des Produktlebens regelmäßig ersetzt werden müssen (z.B.: Akkus, Druckerpatronen/Toner, Leuchtmittel)
- Die Reparatur oder den Ersatz von Teilen kostenloser Zugaben zu Ihrem Produkt
- Die Beseitigung von Fehlern in Folge von Virusinfektionen oder in Folge der Benutzung von Software, die nicht mit dem Produkt geliefert oder unsachgemäß installiert wurde
- Die Beseitigung von Schäden in Folge von Unfällen, Feuer, Einwirkung durch Flüssigkeiten, Chemikalien oder anderer Substanzen, Überflutung, Erschütterung, mechanische Einwirkungen auf Oberflächen und Bauteile, übermäßige Hitze, ungenügende Belüftung, Überspannungen, Strahlung, elektrostatische Entladungen (einschließlich Blitzschlag) sowie anderen externen Kräften oder Einflüssen
- Unerhebliche und kosmetische Schäden am Produkt (unbeabsichtigt oder anderweitig), d.h. Schäden, die sich nicht auf den Betrieb und die Funktionen des Produktes auswirken, wie beispielsweise Rost, Verschleiß und Änderungen der Farbe, Textur oder Oberflächenbeschaffenheit

- Schäden am Produkt aufgrund von unsachgemäßer Installation, Verbindung oder Fehlfunktionen von Peripheriegeräten, wie beispielsweise Druckern, optischen Laufwerken, Netzwerkadaptern oder USB-Geräten

- Software- oder Datenverlust, der während der Reparatur- oder Austauscharbeiten auftritt

- Sicherung von Daten die auf internen oder externen Datenspeichermedien des Gerätes enthalten sind

- Unbenutzbarkeit aufgrund vergessener oder verlorengegangener Sicherheitskennwörter

- Die unbegrenzte Kompatibilität bzw. Verwendbarkeit mit Peripheriegeräten, Zubehörteilen und Zusatzgeräten (externe Laufwerke, Monitore, Drucker, Eingabe- und Steuergeräte, Lautsprecher, Mikrofone, Kameras etc.)

- Den unterbrechungs- oder fehlerfreien Betrieb des Produktes, noch den einwandfreien Betrieb jeglicher Hardware-Softwarekombinationen, sofern diese nicht von uns angeboten werden

Die Garantie erlischt:

- Wenn das Produkt von nicht (durch CAPTIVA oder deren autorisierte Partner) autorisierten Personen unerlaubt verändert, repariert und/oder modifiziert wurde

- Wenn die Seriennummer des Produktes, der Komponenten oder des Zubehörs verändert, entfernt oder zerstört wurde

- Wenn Garantiesiegel verändert, entfernt oder zerstört wurden

- Wenn gerätefremde BIOS-Versionen, welche nicht von unserer Homepage www.captiva-power.de oder unserem Support-Team stammen, aufgespielt wurden

- Wenn BIOS-Updates, aufgrund eines Benutzerfehlers, unvollständig durchgeführt wurden

- Bei Übertaktung jeglicher Komponenten, mit Ausnahme werksmäßig übertaktbarer Komponenten

Garantieleistungen bei Pixelfehler

Trotz höchstmöglicher Standards können bei der komplexen Herstellung von LCD, TFT, IPS oder OLED Displays, immer noch geringe visuelle Störstellen auftreten. Diese sichtbaren Störstellen wirken sich nicht auf die Leistung Ihres Produktes aus.

CAPTIVA erbringt Ihnen dennoch unter folgenden Bedingungen einen Garantieservice für den Bildschirm Ihres CAPTIVA Produktes:

Die ISO-Norm 9241-307 legt Qualitätsklassen fest und sorgt damit für Transparenz in Bezug auf Gewährleistungs- und Garantieansprüche von Endkunden, Händlern und Großhändlern gegenüber den Herstellern. 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 ständig leuchtend (rot, grün, blau) oder ständig schwarz

Die ISO-Fehlerklassen sind wie folgt definiert:

Pixelfehlerklasse	Maximal zulässige Anzahl der Fehler pro 1 Million Pixel			
	Typ 1 (ständig leuchtender Pixel)	Typ 2 (ständig schwarzer Pixel)	Typ 3 (defekter Sub-Pixel)	
			ständig leuchtend	ständig schwarz
0	0	0	0	0
I	1	1	2	5
II	2	2	3	4
III	5	15	bis zu 50	
IV	50	150	bis zu 500	

Sämtliche von CAPTIVA verkauften Geräte entsprechen, sofern nichts anderes angegeben ist, der Fehlerklasse 2. Pixelfehler im Rahmen der Pixelfehlerklasse mit den maximal zulässigen Fehlern pro 1 Million Pixel stellen keinen Defekt im Sinne dieser Garantie dar.