



## GARANTIEKARTE

Wir freuen uns, dass Sie sich für ein modernes, zuverlässiges Produkt von Schenker Technologies 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.

Schenker Technologies GmbH, Walter-Köhn-Straße 2C, D-04356 Leipzig  
Tel. +49 341 246 704-9896 Fax -44 E-Mail support@schenker-tech.de Web schenker-tech.de/kontakt

AG Leipzig, HRB 25795 Ust-IdNr. DE270518880 WEEE-REG-Nr. DE7114393  
Geschäftsführer Robert Schenker, Melchior Franke

### ÜBERSICHT GARANTIEPAKETE SCHENKER TECHNOLOGIES GMBH

|  | Garantie 24 Monate  | Garantie 36 Monate  | gesetzl. Rechte bei Mängeln D / EU |
|--|---|---|------------------------------------|
| <b>Dauer / Laufzeit</b>                            | 24 Monate ab Kaufdatum <sup>1)</sup>  | 36 Monate ab Kaufdatum <sup>1)</sup>  | 24 Monate ab Gefahrenübergang      |
| <b>Kosten</b>                                      | unentgeltlich   | entgeltlich   | unentgeltlich                      |
| <b>Geltungsbereich (örtl.)</b>                     | weltweit  | weltweit  | EU                                 |
| <b>Anspruchsinhaber</b>                            | gerätegebunden / übertragbar; Kauf- bzw. Lieferdatum müssen nachgewiesen werden | gerätegebunden / übertragbar; Kauf- bzw. Lieferdatum müssen nachgewiesen werden | Käufer / personengebunden          |
| <b>Vorabtausch</b>                                 | Europa (ohne Malta, Norwegen, Schweiz, Zypern, Inseln) <sup>2)</sup>            | Europa (ohne Malta, Norwegen, Schweiz, Zypern, Inseln) <sup>2)</sup>            |                                    |
| <b>Pick Up &amp; Return Service</b>                | Europa (ohne Malta, Norwegen, Schweiz) <sup>2)</sup>                            | Europa (ohne Malta, Norwegen, Schweiz) <sup>2)</sup>                            |                                    |
| <b>Schnell-Reparatur 48h</b><br>(inhouse; Mo - Fr) | 6 Monate inklusive, danach maximal 14 Tage                                      | 6 Monate inklusive, danach maximal 14 Tage                                      |                                    |
| <b>Geräte-Check-Up inkl. Transportkosten</b>       |   | ein Geräte-Check-Up zwischen 12 und 18 Monaten Nutzungsdauer inklusive          |                                    |

<sup>1)</sup> Ausnahmen: Verschleißteile, Akku 12 Monate; Netzteile 24 Monate <sup>2)</sup> Für Malta, Norwegen und die Schweiz bieten wir einen Bring-In-Service.

### ÜBERSICHT UPGRADE-/ SERVICEPAKETE SCHENKER TECHNOLOGIES GMBH

|  | Garantie 24 Monate                           | Garantie 36 Monate                           | gesetzl. Rechte bei Mängeln D / EU |
|--|--|--|------------------------------------|
| <b>UPGRADE A Schnell-Reparatur 48h</b> <sup>3)</sup><br>(inhouse; Mo - Fr) | Upgrade auf 12 Monate danach maximal 14 Tage | Upgrade auf 18 Monate danach maximal 14 Tage |                                    |
| <b>UPGRADE B Schnell-Reparatur 48h</b> <sup>3)</sup><br>(inhouse; Mo - Fr) | Upgrade auf 24 Monate danach maximal 14 Tage | Upgrade auf 36 Monate danach maximal 14 Tage |                                    |
| <b>Zusätzlicher Geräte-Check-Up</b><br>inkl. Transportkosten               | jederzeit entgeltlich buchbar                |  |                                    |

<sup>3)</sup> Upgrades Schnell-Reparatur 48h können bis zu 30 Tage nach Kaufdatum erworben werden.

STAND: OKTOBER 2018

### BEGRIFFSERKLÄRUNG

#### Was bedeutet „Vorabtausch“?

Wir bieten Ihnen unseren Vorabtausch als freiwillige Service Leistung an. Bitte führen Sie hierfür selbstständig eine Fehleranalyse durch und teilen Sie uns die Seriennummer der defekten Komponente mit. Viele Hinweise zu selbstständigen Trouble Shooting finden Sie in unserem FAQ-Bereich unter [www.bestware.com/de/faq/technische-probleme](http://www.bestware.com/de/faq/technische-probleme).

Wir veranlassen den Versand der Ersatzartikel und Sie können die Originalteile auf unsere Kosten zurücksenden.

Folgende Komponenten können in der Regel per Vorabtausch ausgewechselt werden: Arbeitsspeicher, Festplatten, SSDs, WiFi Module, Laufwerke, Tastaturen. Diese Liste variiert von Modell zu Modell. Genauere Informationen liefert unser Technischer Support. Dieser Service gilt für ganz Europa, ausgenommen Malta, Norwegen und die Schweiz. Für diese drei Länder und außereuropäische Länder muss der zu reparierende Artikel auf eigene Kosten eingesendet werden. Der Rückversand erfolgt auf unsere Kosten.

#### Was bedeutet „Pick Up & Return Service“?

Im Garantiefall deckt der Pick Up & Return Service innerhalb Europas, mit Ausnahme Malta, Norwegen und der Schweiz, die Kosten des Transports Ihres Produkts zu Schenker Technologies und zurück zu Ihnen ab. Während des Transports durch den Pick Up & Return Service ist Ihr Produkt ausreichend gegen Verlust und Beschädigung abgesichert.

Innerhalb Deutschlands können Sie eine unentgeltliche Abholung Ihres Produkts „Pick Up“ buchen. Wir stellen Ihnen hierfür ein Retourenlabel zur Verfügung.

Für andere europäische Länder, ausgenommen Malta, Norwegen und die Schweiz, kann das Retourenlabel für die Aufgabe der Sendung in einer Postfiliale Ihrer Wahl verwendet werden.

Für Malta, Norwegen und die Schweiz sowie außereuropäische Länder muss der zu reparierende Artikel auf eigene Kosten eingesendet werden. Der Pick Up & Return Service deckt nicht die Kosten des Transports außerhalb Europas und nicht die mit dem Transport außerhalb Europas zusammenhängenden Risiken ab.

#### Was bedeutet „Bring-In-Service“?

Im Rahmen des Bring-In-Services müssen Sie das Gerät auf Ihre Kosten zu uns einschicken oder bringen, danach erhalten Sie das Gerät repariert oder getauscht zurück. Der Bring-In-Service deckt Materialkosten und Arbeitszeit ab; ein Anspruch auf eine bestimmte Bearbeitungszeit besteht nicht.

#### Was bedeutet „Schnell-Reparatur 48h“?

Innerhalb der ersten sechs Monate ab Kaufdatum bieten wir den besonderen Service Schnell-Reparatur 48h. Die Bearbeitungszeit eines Garantiefalls beträgt hierbei maximal zwei Arbeitstage (Mo - Fr), berechnet ab Eingang Ihres Produkts in einem unserer Servicestandorte (ohne Transportlaufzeiten), so dass Ihnen das Produkt schnellstmöglich wieder zur Nutzung zur Verfügung steht. Nach Ablauf der ersten sechs Monate ab Kaufdatum beträgt die Bearbeitungszeit maximal 14 Arbeitstage (Mo - Fr). Alternativ können Sie für eine Verlängerung dieses Services, abhängig von der gebuchten Garantielaufzeit, bis 30 Tage ab Kaufdatum ein Upgrade erwerben.

#### Was bedeutet „Geräte-Check-Up“?

Zusätzlich zu den Garantiepaketen können Sie jederzeit einen Geräte-Check-Up erwerben und Ihr Produkt zur Reinigung und Wartung einschicken. Hierdurch erhalten Sie die Leistungsfähigkeit und Langlebigkeit Ihres Produkts und bekommen durch unseren Support Vorschläge zu technischen Neuerungen und Verbesserungen.

Unsere Techniker überprüfen das komplette Gerät auf Hardware-defekte. Das Notebook wird komplett gereinigt (inklusive Tastatur). Wir tauschen die Wärmeleitpaste aus und reinigen das Kühlsystem. Es wird das aktuellste BIOS und EC aufgespielt.

Ein bei uns erworbenes Betriebssystem wird auf Wunsch komplett neu installiert, um den Werkzustand wiederherzustellen.

## GARANTIE- UND SERVICEBEDINGUNGEN SCHENKER TECHNOLOGIES GMBH

### Was umfasst die Garantie?

Schenker Technologies garantiert, dass Ihr neu hergestelltes Produkt zum Zeitpunkt des Ersterwerbs keine Material- und / oder Verarbeitungsmängel aufweist.

Neben der Garantie bietet Ihnen Schenker Technologies zur Abwicklung von Garantiefällen innerhalb Europas, ausgenommen Malta, Norwegen und die Schweiz, einen Pick Up & Return Service an. Für diese drei Länder und außereuropäische Länder bieten wir Ihnen einen Bring-In-Service.

Die Garantie wird innerhalb der ersten sechs Monate ab Kaufdatum durch den Service Sofort-Reparatur 48h erweitert (maximale Bearbeitungszeit ab Eingang in einem unserer Servicestandorte von zwei Arbeitstagen, Montag bis Freitag).

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

### Geltungsbereich der Garantie

Die Garantie ist gerätegebunden und innerhalb der Garantie-laufzeit übertragbar. Berechtigt zur Geltendmachung von Garantieansprüchen aus der Garantieerklärung von Schenker Technologies GmbH ist jeweils der Verfügungsberechtigte gegen Nachweis des Kauf- bzw. Lieferdatums durch die Originalrechnung/den Originalliefererschein und diese Garantiekarte.

Der Geltungsbereich der Garantiezeitung ist weltweit. Der Geltungsbereich des Pick Up & Return Service ist Europa, ausgenommen Malta, Norwegen und die Schweiz. Für diese drei Länder und außereuropäische Länder bieten wir Ihnen einen Bring-In-Service.

### Beginn und Dauer der Garantie

Die Laufzeit der Garantie beginnt mit dem Kauf- bzw. Lieferdatum des Produkts.

Die Garantie wird für den Zeitraum von 24 Monaten (inklusive) bzw. von 36 Monaten (gegen Aufpreis) gewährt, abhängig von der beim Kauf des Produkts gewählten bzw. gebuchten Laufzeit.

Bitte bewahren Sie zum Nachweis Ihrer Garantieansprüche die Originalrechnung / den Originalliefererschein und diese Garantiekarte sorgfältig auf. Im Internet oder telefonisch gemachte Angaben ersetzen nicht die Vorlage dieser Dokumente.

### Was passiert im Garantiefall?

Für die Anmeldung eines Garantiefalls stehen Ihnen von Montag bis Freitag, 08.00 bis 20.00 Uhr, Samstag von 9.00 bis 14.00 Uhr, Mitarbeiter unserer Reklamationshotline und des Technischen Supportes telefonisch zur Verfügung unter:

### Schenker Technologies GmbH

Walter-Köhn-Straße 2C

04356 Leipzig

Germany

Tel. +49 (0) 341 - 246 704 - 9896

Fax +49 (0) 341 - 246 704 - 44

oder 24 Stunden am Tag / 7 Tage die Woche unter

[support@bestware.com](mailto:support@bestware.com) und [www.bestware.com/kontakt](http://www.bestware.com/kontakt)

### Was wird unternommen?

Bitte teilen Sie uns mit der Anmeldung eine möglichst detaillierte Fehlerbeschreibung mit. Sie erhalten mit der Anmeldung eine Referenznummer (sog. RMA-Nummer) für die weitere Abwicklung. Bei Anmeldung eines Garantiefalls wird Schenker Technologies 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 (Siehe Pick Up & Return Service bzw. Bring-In-Service).

Wird ein Garantiefall anerkannt, wird das fehlerhafte Produkt repariert oder nach Ermessen von Schenker Technologies GmbH durch ein gleiches oder vergleichbares Produkt ersetzt. Falls das Produkt nicht mehr lieferbar ist oder Ersatzteile nicht mehr verfügbar sind, bietet Ihnen Schenker Technologies ein angemessenes Ersatzprodukt an. Sollte eine Reparatur nur mit unverhältnismäßigen Kosten oder nicht innerhalb angemessener 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.

**Hinweise:** Zur Meidung von Schäden an externen Datenspeicher-

STAND: OKTOBER 2018

auf neue Ersatzteile eine gesonderte Garantie von 12 Monaten ab Reparatur- bzw. Einbaudatum.

### Bedienungs- und Installationsanleitungen

Die Anerkennung einer Garantieleistung 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 privater, 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.

### Ausschlüsse

Schenker Technologies garantiert weder eine unbegrenzte Kompatibilität bzw. Verwendbarkeit mit Peripheriegeräten, Zubehörteilen und Zusatzgeräten (externe Laufwerke, Monitore, Drucker, Eingabe- und Steuergeräte, Lautsprecher, Mikrofone, Kameras etc.) noch den unterbrechungs- oder fehlerfreien Betrieb des Produkts, noch den einwandfreien Betrieb jeglicher Hardware- Softwarekombinationen, sofern diese nicht von uns angeboten werden. Das Übertakten jeglicher Komponenten führt zum Garantieverlust, mit Ausnahme werksmäßig übertaktbarer Komponenten.

### Die Garantiezusage umfasst 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 Wartungs- und Pflegehinweise); hierfür bietet Schenker Technologies GmbH Geräte-Check-Ups an,
- › 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, Reparaturen und Reparaturversuche von Personen, die nicht zum Technischen Support von Schenker Technologies GmbH oder von uns autorisierten Dritten gehören, Einwirkungen auf das Kühlsystem (Die Wärmeleitpaste darf nur von unseren zertifizierten Technikern gewechselt werden.), Unfälle, 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 andere externe Kräfte oder Einflüsse.

- › Das selbstständige Auswechseln einzelner Bauteile, sofern diese nicht unter unseren Vorabtausch fallen.
- › Das selbstständige Aufspielen gerätefremder BIOS- und EC-Versionen, welche nicht von unserer Support Homepage stammen.

### Gesetzliche Rechte bei Mängeln

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

### Kontakt

Für den Fall, dass ein Produkt von Schenker Technologies innerhalb der Garantiefrist einen Fehler aufweist, oder für den Abruf des Pick Up & Return Service wenden Sie sich bitte unter Angabe Ihrer Kundendaten aus der Rechnung / dem Lieferschein unverzüglich an unseren Technischen Support:

### Schenker Technologies GmbH

Walter-Köhn-Straße 2C

04356 Leipzig

Germany

Tel. +49 (0) 341 - 246 704 - 9896

Fax +49 (0) 341 - 246 704 - 44

oder 24 Stunden am Tag / 7 Tage die Woche unter

[support@bestware.com](mailto:support@bestware.com) und [www.bestware.com/kontakt](http://www.bestware.com/kontakt)

STAND: OKTOBER 2018

## WARTUNGS- UND PFLEGEHINWEISE

Bitte beachten Sie die nachfolgenden Wartungs- und Pflegehinweise. Deren Missachtung sowie Reparaturen und Reparaturversuche von Personen, die nicht zum Technischen Support von Schenker Technologies oder von uns autorisierten Dritten gehören, können zu einem Ausschluss von gesetzlichen Rechten bei Mängeln oder Garantieleistungen führen.

### 1. Allgemeines

- › Um eine lange Funktionsdauer zu gewährleisten, Schäden zu vermeiden sowie um Ihre gesetzlichen 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°C. 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 Schenker Technologies GmbH 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, das Gerät stets fett-, staub- und nikotinfrei zu halten. Reinigen Sie Ihr Produkt ausschließlich in ausgeschaltetem und kühlem Zustand, getrennt vom Stromnetz.
- › Ihr Produkt 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 Schenker Notebooks 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 Schenker Technologies GmbH 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 Hitzeinwirkungen 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 Schenker Technologies GmbH 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% 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 1600x1200 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

medien 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 Schenker Technologies übernommen. Ersetzte Teile gehen in das Eigentum von Schenker Technologies GmbH über.

Im Garantiefall deckt der Pick Up & Return Service innerhalb Europas, mit Ausnahme Malta, Norwegen und der Schweiz, die Kosten des Transports Ihres Produkts zu Schenker Technologies und zurück zu Ihnen ab. Während des Transports durch den Pick Up & Return Service ist Ihr Produkt ausreichend gegen Verlust und Beschädigung abgesichert. In Deutschland wird das betreffende Produkt in der Regel am nächsten Werktag von einem Kurierdienst abgeholt und nach erfolgter Reparatur schnellstmöglich wieder zurückgesendet. Für andere europäische Länder, ausgenommen Malta, Norwegen und die Schweiz, ist keine Abholung buchbar. Stattdessen kann das DHL Retourenlabel für die Aufgabe der Sendung in einer Postfiliale Ihrer Wahl verwendet werden. Für Malta, Norwegen und die Schweiz sowie außereuropäische Länder muss der zu reparierende Artikel auf eigene Kosten eingeschickt werden. Die Garantie und der Pick Up & Return Service decken nicht die Kosten des Transports außerhalb Europas und nicht die mit dem Transport außerhalb Europas zusammenhängenden Risiken ab.

Stellt sich bei der Überprüfung heraus, dass es sich um einen Fehler handelt, der nicht von der Garantie gedeckt ist, behalten wir uns das Recht vor, anfallende Reparaturkosten in Form einer Überprüfungspauschale von 49,00EUR für Deutschland bzw. 59,00EUR für alle anderen Länder zuzüglich der Kosten für Material und Arbeit nach einem Kostenvoranschlag dem Kunden in Rechnung zu stellen. Bei kostenpflichtigen Reparaturen bieten wir

**Hinweise:** Bitte senden Sie uns für eine reibungslose Abwicklung ein Produkt nicht unaufgefordert ein, bevor Sie schriftlich oder telefonisch mit Schenker Technologies GmbH Kontakt aufgenommen haben. Sie erhalten für jeden Vorgang eine Referenznummer (sog. RMA-Nummer). Senden Sie uns Ihr Gerät bitte möglichst in Originalverpackung mit sämtlichem Zubehör und mit allen Verpackungsbestandteilen. Verwenden Sie ggf. eine schützende Umverpackung. 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. Dies ist jedoch keine Voraussetzung für die wirksame Ausübung von Rechten aus der Garantie.

### Support außerhalb der Garantie

Unser Technischer Support (E-Mail, Telefon) steht Ihnen während der gesamten Nutzungsdauer Ihres Geräts unentgeltlich zur Verfügung.

Innerhalb des ersten Monats nach Ablauf der Garantie überprüfen wir ein zu reparierendes Gerät unentgeltlich. Eine Reparatur kann allerdings nur kostenpflichtig erfolgen. Hierfür erstellen wir Ihnen einen Kostenvoranschlag.

Ab dem zweiten Monat nach Ablauf der Garantie erheben wir eine Überprüfungspauschale in Höhe von 49,00EUR für Deutschland und 59,00EUR für alle anderen Länder. Die Überprüfungspauschale beinhaltet die Fehleranalyse sowie den Hin- und Rückversand zu Ihnen. Dieser Betrag wird nur fällig, wenn der durch unsere zertifizierten Techniker erstellte Kostenvoranschlag zur Reparatur abgelehnt wird.

Bei kostenpflichtigen Reparaturen bieten wir auf neue Ersatzteile eine gesonderte Garantie von 12 Monaten ab Reparatur- bzw. Einbaudatum.

STAND: OKTOBER 2018

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            | 1                 | 1                 | 2-5               |
| II           | 2                 | 2                 | 5-10              |
| III          | 5                 | 15                | 50                |
| IV           | 50                | 150               | 500               |

Sämtliche von Schenker Technologies verkauften Notebooks entsprechen der Klasse II, sofern nichts anderes angegeben ist.

Auch Software- oder Treiberkonflikte sowie thermische Probleme (Überhitzung der bildnerzeugenden 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.

### 5. Kontakt

Bei Fragen zur Wartung und Reinigung oder zu Pixelfehlern wenden Sie sich bitte unter Angabe Ihrer Kundendaten an der Rechnung / dem Lieferschein an unseren Technischen Support:

### Schenker Technologies GmbH

Walter-Köhn-Straße 2C

04356 Leipzig

Germany

Tel. +49 (0) 341 - 246 704 - 9896

Fax +49 (0) 341 - 246 704 - 44

oder 24 Stunden am Tag / 7 Tage die Woche unter

[support@bestware.com](mailto:support@bestware.com) und [www.bestware.com/kontakt](http://www.bestware.com/kontakt)

Geräteannahme und -abholung: Montag bis Freitag von 13-17 Uhr

STAND: OKTOBER 2018