



SERVICEKARTE
TERRA MOBILE
PICK-UP

TERRA-Service-Center

Bredenhop 20

32609 Hüllhorst

Tel: 05744.944-594

Fax: 05744.944-370

E-Mail: Vor-Ort-Service@terra.de

www.wortmann.de

Mo.-Do. 08.15 bis 17.00 Uhr

Fr. 08.15 bis 15.45 Uhr

TERRA MOBILE – SERVICEBEDINGUNGEN

Das TERRA Servicecenter gewährt Ihnen Pick-up- und Return-Service für die gesamte Gewährleistungsdauer Ihres TERRA Notebooks. Der Service gilt für alle Standorte innerhalb der Bundesrepublik Deutschland, in Österreich und in der Schweiz. Bitte beachten Sie, dass wir die entstehenden Kosten an Sie berechnen müssen, wenn kein Fehler festzustellen ist. Sollten Sie Probleme mit Ihrem Gerät haben, prüfen Sie daher bitte zunächst eingehend, ob tatsächlich ein Defekt am Gerät vorliegt. Sind andere Fehlerursachen auszuschließen, wenden Sie sich bitte an die Service-Hotline unter:

Tel.: +49 (0) 57 44 / 94 45 94

Fax: +49 (0) 57 44 / 94 43 70 oder

Mail: Vor-Ort-Service@terra.de

Am Telefon wird Ihr Serviceanspruch und die weitere Abwicklung geklärt. Bitte halten Sie in jedem Fall die Seriennummer, einen Kaufnachweis und eine detailliertere Fehlerbeschreibung bereit bzw. senden Sie diese mit. Weiterhin benötigen wir Name, Adresse und die Telefonnummer, unter der Sie tagsüber zu erreichen sind. Eventuell benötigen wir auch die Angabe von Passwörtern um eine Reparatur durchführen zu können. Bevor Sie Ihr Gerät durch das TERRA Servicecenter abholen lassen, sichern Sie bitte Ihre Daten mit einem externen Backup-Medium. Für verlorene Daten bzw. Software die Kosten der Neuinstallation von Daten kann keine Haftung übernommen werden. Bitte lassen Sie Ihr TERRA Notebook immer im autorisierten Fachhandel warten oder erweitern. Bitte verändern Sie das Gerät nicht. Unsachgemäße Erweiterungen, unleserliche Seriennummern oder vergleichbare Veränderungen führen dazu, dass die Garantie erlischt.

Die Abholung erfolgt in der Regel binnen einem Werktag, die Reparatur erfolgt unverzüglich im Werk Hüllhorst. Bitte beachten Sie, dass alle Geräte nur in einer einwandfreien Transportverpackung zum TERRA Servicecenter transportiert werden. Bewahren Sie daher bitte die Originalverpackung für die Dauer der Serviceaufzeit auf. Transportschäden aufgrund einer nicht ausreichenden Verpackung gehen zu Lasten des Käufers. Der Transport zum TERRA Servicecenter geschieht auf eigene Gefahr des Käufers. Dies gilt auch für Abholungen, die vom TERRA Servicecenter in Auftrag gegeben werden.

Das TERRA Servicecenter behält sich vor, auf Kosten des Käufers eine angemessene Transportverpackung zu verwenden.

Dem TERRA Servicecenter steht es grundsätzlich frei, hinsichtlich der defekten Geräte oder Komponenten zwischen Reparatur und Ersatz zu wählen. Eine Reparatur oder ein Austausch Ihres TERRA Notebooks wirkt sich nicht hemmend auf die ursprüngliche Gewährleistungsdauer aus. Die ursprüngliche Gewährleistungsdauer bleibt unberührt.

Insbesondere bei Geräten, die älter als 24 Monate sind, kann durch Nichtverfügbarkeit von Ersatzteilen ein kompletter

Tausch des Defektgeräts gegen ein Ersatzgerät notwendig sein. Das TERRA Servicecenter wird in diesem Fall ein insgesamt mindestens gleichwertiges Ersatzgerät zur Verfügung stellen. Das Ersatzgerät muss nicht in allen technischen Details identisch oder kompatibel sein, aber in der Summe der Eigenschaften mindestens als gleichwertig anzusehen sein. Die Definition der Gleichwertigkeit obliegt alleine dem TERRA Servicecenter. Sollte das Ersatzgerät gebraucht sein, so darf es nicht älter sein als das defekte Originalgerät und keine technischen Mängel aufweisen.

Wir bitten um Verständnis, dass bestimmte Schäden von der Gewährleistung ausgeschlossen sind. Dazu gehören:

- Sämtliche Transportschäden (diese müssen unverzüglich gegenüber dem Transporteur bzw. Lieferanten schriftlich geltend gemacht werden).
- Mechanische Schäden, die nicht auf einen Transportschaden zurückzuführen sind.
- Beschädigungen oder Zerstörungen aufgrund höherer Gewalt, durch Umwelteinflüsse, Fremdeingriff oder äußere Fremdeinwirkung (z.B.: Überspannung, Feuchtigkeit, Staub)
- Defekte aufgrund unsachgemäßer Lagerung, Handhabung oder Betrieb.
- Schäden durch defekte Peripheriegeräte, Falschinstallation, Viren oder andere Verschulden des Anwenders.

Für Verschleißteile gilt eine Gewährleistungszeit von 6 Monaten. Dies betrifft insbesondere die Akkus, da deren Lebensdauer wesentlich von einer ordnungsgemäßen Handhabung abhängt, bitte beachten Sie die untenstehenden Tipps. Für Folgeschäden und Kosten, die durch ein defektes Gerät oder eine installierte Software entstehen, wird keine Haftung übernommen. Das Recht auf Schadenersatz wegen Nichterfüllung, mittelbarer Schäden oder Nutzungsausfall bleibt ausgeschlossen.

Im Falle von Höherer Gewalt besteht kein Anspruch auf die Erbringung von Service- oder Supportleistungen oder jeglichen Schadenersatz für entstandene Schäden. Höhere Gewalt tritt dann ein, wenn aufgrund äußere Umstände Services nicht mit vertretbarem Aufwand oder nicht ohne erhebliche Risiken erbracht werden können. Dies gilt zum Beispiel bei Naturkatastrophen, Seuchen oder anderen erheblichen Störungen der öffentlichen Ordnung oder der Warenversorgung.

Aktuelle Informationen zu den Geräten und dem Service erhalten Sie auch im Internet unter: www.wortmann.de

Für die Serviceerbringung werden in hohem Maße Ersatzteile und Ersatzgeräte vorgehalten und die Bestände werden regelmäßig geprüft und bei Bedarf aufgefüllt. Trotzdem kann es in seltenen Fällen zu Verzögerungen kommen, wenn Bauteile europaweit nicht erhältlich sind, zum Beispiel durch eine sprunghafte Nachfragesteigerung von Grafikkarten für

das Mining von Kryptowährungen oder Unterbrechungen von Produktionsketten durch Pandemien, Rohstoffknappheit oder politische Effekte. In diese Fällen höherer Gewalt oder Verschulden Dritter gilt die Reaktionszeit nicht und es können längere Wartezeiten entstehen. Es besteht kein Anspruch auf Schadenersatz für mittelbare oder unmittelbare Kosten.

Offen gesagt:

Eine pünktliche Abholung kann nur dann erfolgen, wenn eine geeignete Verpackung vorhanden ist, ansonsten senden wir Ihnen eine Mehrwegverpackung zu. Selbst die besten Frachtführer und Expressdienste brauchen in Einzelfällen vor allem im Winter mehr als einen Werktag.

Die ordnungsgemäße Verpackung und eine eindeutige Fehlerbeschreibung sowie die Angabe von Passwörtern erleichtern die schnelle Reparatur. Nach jeder Reparatur führen wir einen 24-Stunden Test durch, andernfalls können eventuelle thermische Probleme nicht sicher ausgeschlossen werden. Die Neuzustellung erfolgt am darauffolgenden Werktag. Der gesamte Vorgang dauert daher mindestens drei Werktage.

Tipps für ein langes Akku-Leben

1. Laden Sie Ihren Akku regelmäßig auf!
2. Sollten Sie den Akku ausbauen, dann laden sie ihn vorher auf ca. 80%. Nach spätestens zwei Monaten muss der Akku entladen und anschließend wieder auf 80% geladen werden.
3. Laden Sie Ihren Akku möglichst bei ausgeschaltetem Notebook, da die optimale Temperatur für Akkus zwischen 10 und 30 Grad Celsius liegt. Die Temperatur eines eingeschalteten Notebooks überschreitet in der Regel die 30 Grad Celsius Marke.
4. Wenn Sie mehrere Akkus besitzen, benutzen Sie sie abwechselnd. Nur durch regelmäßiges Auf- und Entladen behalten die Akkus über lange Zeit ihre volle Leistungsfähigkeit.
5. Wurde das Notebook oder Pad über einen längeren Zeitraum nicht benutzt, dauere der Ladevorgang möglicherweise länger als üblich.
6. Falls der Akku bei der Inbetriebnahme des neuen TERRA Produktes nicht funktioniert, befindet sich der Akku wahrscheinlich noch im Transportmodus. Bitte führen Sie die im Handbuch angegebenen Anweisungen aus, um den Transportmodus zu beenden.