

**TRIGEM**



## **Trigem Hardware-Garantie Garantieinformationen**

Vielen Dank, dass Sie sich für ein Qualitätsprodukt von Trigem entschieden haben!

Um die hohe Qualität des erworbenen Produktes sicherzustellen, gewähren wir den Nutzern unserer Produkte eine Hardware-Garantie gemäß den nachfolgenden Garantiebedingungen (die „**Garantie**“).

### **Gegenstand der Garantie**

Garantiegeber ist die Trigem GmbH („Trigem“). Die Garantie wird ausschließlich für das Hardware-Produkt übernommen, das in dem Geltungsbereich der Garantie erworben wurde und dem die Garantiekarte beigelegt ist („Produkt“). **Die Garantie gilt nicht für etwa mitgelieferte Software.**

Ansprüche aus dieser Garantie können ausschließlich von Personen geltend gemacht werden, die das Produkt zur eigenen Nutzung, d.h. nicht zum Weiterverkauf, erwerben („**Endnutzer**“). Wird das Produkt von einem Endnutzer an einen anderen Endnutzer veräußert, kann der Erwerber Ansprüche aus der Garantie insoweit geltend machen, wie sie bei der Veräußerung noch bestehen, d.h. **für die Dauer und den Umfang der Garantie ist jeweils ausschließlich der erste Erwerb durch einen Endnutzer maßgeblich.**

**Diese Garantie stellt keine Zusicherung oder Beschaffenheitsgarantie dar und begründet keine anderen Rechtsfolgen als ausschließlich die nachfolgend abschließend wiedergegebenen Ansprüche des Endnutzers.** Die Ansprüche aus dieser Garantie bestehen selbständig neben etwaigen vertraglichen oder gesetzlichen Ansprüchen gegen den Verkäufer des Produkts. Sie sind also neben dieser Garantie nach Maßgabe der gesetzlichen Vorschriften ggf. berechtigt, vom Verkäufer während der gesetzlichen Verjährungsfrist nach ihrer Wahl Nachbesserung oder Nachlieferung zu verlangen und bei deren Fehlschlagen vom Vertrag zurückzutreten oder den Kaufpreis zu mindern. Das gilt auch, wenn Sie das Produkt unmittelbar von Trigem erwerben.

### **Garantiedauer, Geltendmachung von Garantieansprüchen**

Die Garantiedauer beginnt mit dem Tag der Auslieferung an den ersten Endnutzer („**Garantiebeginn**“). Maßgeblich ist das Datum des Kassenbeleges bzw. des Lieferscheins.

Die Garantiedauer ist abhängig vom Vertragsgebiet. Das Vertragsgebiet ist der Staat, in dem das Produkt vom ersten Endnutzer erworben wird. Als Ort, an dem das Produkt erworben wird, gilt beim Kauf in einem Geschäft der Ort des Geschäfts und bei Bestellung über das Internet, Telefon, Telefax o. ä. die Lieferanschrift. Die Garantiedauer beträgt 24 Monate ab dem Garantiebeginn in den Vertragsgebieten Deutschland, Österreich, Schweiz, Frankreich, Niederlande, Luxemburg und Belgien. Für die Vertragsgebiete Mittlerer Osten, Afrika, Großbritannien und allen anderen Vertragsgebieten, in denen Trigem GmbH Produkte vertreibt, beträgt die Garantiedauer 12 Monate ab Garantiebeginn. Auf Akkus gewähren wir in allen Vertragsgebieten 6 Monate Garantie.

Die Garantiedauer verlängert sich nicht um den Zeitraum etwaiger Garantieleistungen oder der Prüfung von Garantieansprüchen. Für Ersatzteile oder reparierte Teile besteht die Garantie ausschließlich für die Restlaufzeit der Garantiedauer für die ersetzten oder zu reparierenden Teile fort.

**Garantieansprüche erlöschen, wenn sie nicht unverzüglich nach Feststellung des Garantiefalls geltend gemacht werden.** Eine Geltendmachung, die später als 14 Tage nach Feststellung des Garantiefalls erfolgt, ist insbesondere nicht mehr unverzüglich. Zur Geltendmachung von Garantieansprüchen wenden Sie sich bitte an unsere technische Hotline. Die Telefonnummer der technischen Hotline entnehmen Sie bitte der dem Produkt beigelegten Garantiekarte. **Garantieleistungen werden nur bei Vorlage des Originalkaufbeleges oder Originallieferscheines, aus dem das Kaufdatum, die Modellbezeichnung und der**

**TRIGEM**



## **Trigem Hardware-Garantie Garantieinformationen**

**Händler eindeutig identifizierbar sein müssen, erbracht.** Trigem behält sich eine Prüfung dieser Unterlagen vor. Bitte bewahren Sie deshalb Ihren Originalkaufbeleg/ Originallieferschein gut auf.

### **Garantieumfang**

Soweit das Produkt bei Auslieferung an den ersten Endnutzer einen Material- oder Verarbeitungsfehler aufweist, der für den bestimmungsgemäßen Gebrauch erheblich ist („**Garantiefall**“), erbringt Trigem während der Garantiedauer nach Maßgabe dieser Garantie die nachfolgend beschriebene Leistung, soweit keiner der nachfolgend bezeichneten Garantienausschlüsse greift:

Trigem wird nach Ermessen das Produkt oder defekte Teile desselben reparieren oder durch neue oder generalüberholte Teile ersetzen. Generalüberholte Teile oder Produkte werden nur dann verwendet, wenn diese dem defekten Produkt/Teil mindestens gleichwertig sind.

Der Endnutzer ist verpflichtet, die zu ersetzenden Produkte oder Teile an Trigem zu übergeben und zu übereignen. Sind Sie dazu nicht in der Lage, kann Trigem Ihnen die Ersatzteile/Ersatzprodukte gemäß Preisliste in Rechnung stellen.

Soweit der Zeitwert des Produktes vor der Garantieleistung (ohne Berücksichtigung des Mangels, der den Garantiefall begründet) wesentlich geringer als der Zeitwert nach der Garantieleistung ist, kann Trigem die Garantieleistung von einem angemessenen finanziellen Ausgleich durch den Endnutzer (Neu für Alt) abhängig machen.

Garantieleistungen werden ausschließlich zu den gewöhnlichen Arbeitszeiten von Trigem oder den jeweils autorisierten Partnerfirmen erbracht.

### **Abwicklung der Garantieleistung**

Garantieansprüche sind zwingend zunächst bei der technischen Hotline geltend zu machen. Die Telefonnummer der technischen Hotline entnehmen Sie bitte der dem Produkt beigelegten Garantiekarte.

Die technische Hotline führt zunächst eine telefonische Störungsbeseitigung (Troubleshooting) durch. Erfahrungsgemäß lässt sich ein großer Teil der Probleme bereits am Telefon lösen. Sie sind verpflichtet, die technische Hotline bei der Durchführung des Troubleshootings zu unterstützen. **Ohne durchgeführtes Troubleshooting können weitere Garantieleistungen nicht erbracht werden.**

Führt das Troubleshooting nicht zum Erfolg, ist vom Endverbraucher das Produkt an Trigem oder an eine von Trigem zu benennende Stelle zu übersenden. Die Kosten des Transports und das Transportrisiko trägt der Endverbraucher. Für die ordnungsgemäße Verpackung des Produktes ist der Endnutzer verantwortlich.

### **Reparaturzeiten, Verfügbarkeit von Ersatzteilen**

Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass Trigem nur einen begrenzten Vorrat an Ersatzteilen vorhält und Ersatzteile deshalb ggf. bei unseren Zulieferern bestellt werden müssen. **Insoweit stehen die Leistungen gemäß dieser Garantie unter dem Vorbehalt der Verfügbarkeit von Ersatzteilen. Eine bestimmte Reparaturdauer kann nicht gewährleistet werden.** Wenn die Nutzung des Produktes für Sie zeitkritisch ist, obliegt es Ihnen, hierauf vor Einlieferung des Produktes hinzuweisen.

### **Nutzung Personenbezogener Daten**

Ihre personenbezogenen Daten werden zum Zwecke der Abwicklung und der Qualitätskontrolle der Garantieleistung gespeichert. Zu diesem Zweck ist es notwendig, Ihre Daten ggf. an unsere Partnerunternehmen und die mit Trigem verbundenen Unternehmen weiterzuleiten, soweit diese jeweils in die Leistungserbringung eingeschaltet werden.



## **Trigem Hardware-Garantie Garantieinformationen**

Sollten Sie dies im Einzelfall nicht wünschen, teilen Sie uns das bitte jederzeit über unsere technische Hotline mit.

### **Mitwirkungsobliegenheiten des Endnutzers**

**Es obliegt Ihnen jeweils vor der Inanspruchnahme von Garantieleistungen eine vollständige Sicherung der auf dem Produkt gespeicherten Daten und Software vorzunehmen.** Bei bestimmten Fehlerbildern ist eine Systemwiederherstellung notwendig, wodurch sämtliche gespeicherten Daten verloren gehen. Jegliche Haftung seitens Trigem für den Verlust von Daten im Zusammenhang mit den Garantieleistungen, die durch eine Datensicherung hätte vermieden werden können, ist ausdrücklich ausgeschlossen.

Um einen Garantiefall bei unserer technischen Hotline zu melden, halten Sie bitte folgende Informationen bereit.

- Ihren Namen, Adresse, Postleitzahl und eine Telefonnummer, unter der Sie erreichbar sind
- die Modellbezeichnung und die Seriennummer Ihres Produktes
- das Lieferdatum und den Ort, an dem das Produkt erworben wurde
- eine möglichst präzise Fehlerbeschreibung.

Bitte halten Sie auch immer die, mit Ihrem Produkt mitgelieferte, Recovery-Lösung bereit, mit der das Produkt in den Auslieferungszustand zurückgesetzt werden kann.

### **Garantieausschlüsse**

Nicht Gegenstand der Garantieleistungen sind:

- Bereitstellung und Installation von Treiber-, Software- oder BIOS-Updates/Upgrades
- Löschen von Passwörtern oder Zurücksetzen von Sicherheitsfunktionen etc.
- Sicherung und/oder Wiederherstellung von Kundendaten oder Software
- Beseitigung von Verschleißerscheinungen bei Datenträgern oder LCD-Hintergrundbeleuchtungen
- Ersatz verbrauchter Batterien (z.B. CMOS-Batterie)
- Behebung nachlassender Kapazität bei Akkumulatoren
- Beseitigung von Pixelfehlern bei Notebook-Displays, soweit diese innerhalb der Fehlerklasse II nach ISO 13406-2 liegen

Von der Garantie ausgeschlossen sind:

- Fehler oder Abweichungen in der Beschaffenheit des Produktes, die für den bestimmungsgemäßen Gebrauch unerheblich sind oder die erst nach Auslieferung an den ersten Endnutzer entstehen, insbesondere Fehler, die entstehen durch
  - Fehlbedienung, unsachgemäße oder sachfremde Benutzung oder Behandlung des Gerätes durch den Endnutzer oder Dritte (z.B. mechanische Beschädigung an Gehäuse, LCD, Kabeln, Steckern etc.).
  - außergewöhnliche Umgebungseinflüsse (Überspannung, Magnetfelder etc.)
  - Verschmutzung, Wartungsmängel
  - Unfälle, Missbrauch, Feuer und Wasser
  - Löschung systemrelevanter Dateien, fehlerhafte Einstellungen oder sich selbst vervielfältigende Programme (z.B. Computerviren)



## **Trigem Hardware-Garantie Garantieinformationen**

- unsachgemäße Verpackung beim Transport des Produktes (insbesondere bei Einsendung des Produktes an ein Trigem-Service-Center), mit Ausnahme des ursprünglichen Transportes vom Verkäufer zum ersten Endnutzer
- höhere Gewalt (z.B. Blitzeinschlag, Krieg, Überschwemmung usw.)
- Verwendung des Produktes mit Peripheriegeräten, Teilen oder Komponenten, die nicht von Trigem für die konkrete Nutzungsform freigegeben sind (es sei denn, der Endnutzer kann beweisen, dass der Garantiefall nicht dadurch verursacht wurde).
- jegliche Haftung in Bezug auf mitgelieferte, integrierte oder aufgespielte Software, selbst wenn die Software zusammen mit dem Produkt geliefert wurde, insbesondere für den Unterbrechungs- oder fehlerfreien Lauf, sowie deren Qualität, Leistung, Markttauglichkeit oder Geeignetheit für irgendeinen Zweck

Informationen über den sachgemäßen Umgang mit Ihrem Trigem-Produkt entnehmen Sie bitte dem Produkthandbuch.

Die Garantie erlischt endgültig für das gesamte Produkt,

- bei Eingriffen, Reparaturen oder Veränderungen am Produkt, die nicht von durch Trigem autorisiertem Personal vorgenommen wurden (es sei denn, der Endnutzer kann beweisen, dass der Garantiefall nicht durch diese verursacht wurde)
- bei Entfernung oder Unkenntlichmachung der Seriennummer der Produktes
- bei Beschädigung oder Entfernung der auf dem Produkt angebrachten Siegel-Aufkleber

### **Serviceleistung außerhalb der Garantie**

Selbstverständlich reparieren wir Ihr Produkt auch nach Ende der Garantiedauer oder soweit ein Garantiausschlussgrund vorliegt oder ein Garantiefall nicht vorliegt. Unsere technische Hotline informiert Sie gerne über die Kosten und die dazu notwendigen Schritte.

### **Haftungsbeschränkung**

Eine vertragliche oder außervertragliche Schadensersatzpflicht seitens Trigem im Zusammenhang mit dieser Garantie besteht nur, sofern der Schaden auf grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz zurückzuführen ist. Für die schuldhafte Verletzung von Leib, Leben oder Gesundheit einer natürlichen Person haftet Trigem auch bei nur einfacher Fahrlässigkeit. Zusätzlich haftet Trigem auch für die nur einfach fahrlässige Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht, allerdings der Summe nach begrenzt auf die Vermögensnachteile, die Trigem bei Abschluss des Vertrages als mögliche Folge der Vertragsverletzung hätte voraussehen müssen.

Im Falle der nur einfach fahrlässigen Verletzung einer wesentlichen Vertragspflicht haftet Trigem nicht für entgangenen Gewinn oder Verlust an good will.

In diesen Bedingungen vorgesehene Beschränkungen der Haftung von Trigem gelten auch für die etwaige persönliche Haftung der Organe, Angestellten oder Erfüllungsgehilfen von Trigem. Eventuelle zwingende Produkthaftungsansprüche nach Produkthaftungsgesetz sowie Ansprüche aus einer etwaigen gesonderten Beschaffenheitsgarantie, die ausdrücklich nicht durch diese Garantie begründet wird, bleiben von den vorstehenden Einschränkungen unberührt.

### **Anwendbares Recht**

Die vertraglichen Beziehungen aus dieser Garantie unterliegen deutschem Recht mit Ausnahme der UN-Kaufrechtskonvention.



## **Trigem Hardware-Garantie Garantieinformationen**

Bei Verträgen mit Endnutzern, die bei Vertragsschluss ihren gewöhnlichem Aufenthalt außerhalb Deutschlands haben und den Vertrag zu einem Zweck schließen, der nicht ihrer gewerblichen oder beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann, über Dienstleistungen, die ganz oder teilweise in diesem Aufenthaltsstaat zu erbringen sind, oder über die Lieferung beweglicher Sachen, bleiben die zwingenden gesetzlichen Schutzbestimmungen dieses Aufenthaltsstaates von der vorstehenden Rechtswahl unberührt, wenn:

- dem Vertrag ein Angebot oder eine Werbung in dem Aufenthaltsstaat vorangegangen ist und der Endnutzer in diesem Staat die zum Abschluss des Vertrages erforderliche Rechtshandlung vorgenommen hat

oder

- Trigem oder ein Vertreter von Trigem in dem Aufenthaltsstaat die Bestellung entgegengenommen hat.

### **Gerichtsstand**

Für Verträge mit Kaufleuten, juristischen Personen des öffentlichen Rechts oder öffentlich-rechtlichen Sondervermögen, ist ausschließlicher Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus diesem Vertrag unser Geschäftssitz. Gleiches gilt, wenn sich der Wohnsitz oder gewöhnliche Aufenthalt des Endnutzers zum Zeitpunkt der Klageerhebung entweder nicht im Inland befindet oder unbekannt ist, es sei denn, der Endnutzer schließt den Vertrag zu einem Zweck, der nicht seiner beruflichen oder gewerblichen Tätigkeit zugerechnet werden kann und hat bei Vertragsschluss:

- a) seinen Wohnsitz in einem anderen Mitgliedstaat des Europäischen Wirtschaftsraums als Deutschland, in welchem Trigem eine berufliche oder gewerbliche Tätigkeit, in deren Bereich der Vertrag fällt, ausübt oder auf welchen Trigem eine solche Tätigkeit ausrichtet

oder

- b) seinen Wohnsitz in einem anderen Mitgliedstaat des Luganer Übereinkommens über die gerichtliche Zuständigkeit und Vollstreckung gerichtlicher Entscheidungen in Zivil- und Handelssachen v. 16.09.1988 als Deutschland, wobei (i) der Vertrag Dienstleistungen oder die Lieferung beweglicher Sachen zum Gegenstand hat und (ii) dem Vertrag ein Angebot oder eine Werbung in diesem Mitgliedsstaat vorangegangen ist und (iii) der Endnutzer in diesem Staat die zum Abschluss des Vertrages erforderliche Rechtshandlung vorgenommen hat.

Trigem ist in jedem Falle auch berechtigt, den Endnutzer an seinem allgemeinen Gerichtsstand zu verklagen.

### **Erreichbarkeit**

Sie erreichen unsere technische Hotline werktags zu den üblichen Geschäftszeiten unter der Telefonnummer 01805 - 51 72 42 (0,14 EUR/Min DTAG, Mobilnetz evtl. abweichend) [in Deutschland](#) oder international 00800/28372832.

Per E-Mail sind wir unter [service\\_eu@trigem.com](mailto:service_eu@trigem.com) für Sie da.

Die Kontaktinformationen unserer Service-Abteilung finden Sie ebenfalls auf unserer Homepage [www.trigem.com](http://www.trigem.com) oder auf dem, im Auslieferungszustand auf Ihrem Gerät angebrachten Aufkleber.

Trigem GmbH, Munich, June 2008