

bluechip Computer AG - Serviceoptionen und Garantiebedingungen

Systemart	Gewährleistung ⁵	Standardgarantie	Garantieverlängerung		Vorabtausch Ersatzteile (kostenfrei) ⁶	VOS (48h Reaktion)	VOS (24h Reaktion)	VOS (4h Reaktion) 10x5	VOS (4h Reaktion) 24x7	Pick-Up & Return
bluechip BUSINESSline All-in-One	12 Monate	36 Monate ¹	48 Monate ¹	60 Monate	24 Monate	Nein	Nein	Nein		36 Monate
bluechip BUSINESSline Basic (Mini-PCs)	12 Monate	36 Monate ¹	48 Monate ¹	60 Monate	24 Monate	Nein	36 Monate ²	Nein		36 Monate
bluechip BUSINESSline Desktop	12 Monate	36 Monate ¹	48 Monate ¹	60 Monate	24 Monate	36, 48 oder 60 Monate ²	36, 48 oder 60 Monate ²	Nein		36 Monate
bluechip BUSINESSline Workstation	12 Monate	36 Monate ¹	48 Monate ¹	60 Monate	24 Monate	Nein	36, 48 oder 60 Monate ²	Nein		36 Monate
bluechip GAMINGline	12 Monate	36 Monate ¹	48 Monate	60 Monate	24 Monate	Nein			36 Monate	
bluechip TRAVELline	12 Monate	24 Monate	36 Monate	Nein	Nein	Nein			24 Monate	
bluechip INDUSTRYline	12 Monate	24 Monate	projektbezogen		24 Monate	Nein	projektbezogen	Nein		Nein
bluechip SERVERline / STORAGEline	12 Monate	36 Monate ¹	48 Monate ¹	60 Monate	36 Monate	Nein	12, 24, 36, 48 oder 60 Monate ²	12, 24, 36, 48 oder 60 Monate ²	12, 24, 36, 48 oder 60 Monate ²	Nein

¹ 24 Monate Vollgarantie (Bring-In) + 12 Monate Materialgarantie

² Die Leistung Vor-Ort-Service muss bereits vorab im Bestellvorgang als fester Bestandteil des Kaufvertrages in die Konfiguration des Computersystems beauftragt und fakturiert werden. Ein Nachkauf dieser Leistung nach Kaufdatum des jeweiligen Produktes ist nicht möglich. Jeder erworbene Vor-Ort-Service bedarf einer elektronischen Registrierung des Computersystems innerhalb von 4 Wochen nach Zugang der Rechnung unter: <https://service.bluechip.de/vorort>.

³ Es gelten die AGB der bluechip Computer AG in der aktuellen Fassung.

⁴ Bei den Zahlungsarten Nachnahme und Vorauskasse ist eine Vorleistung erforderlich.

Standard-Garantiebedingungen und Reparaturdurchführung

First-Level-Support	<ul style="list-style-type: none"> Der First-Level-Support erfolgt generell durch den Vertragspartner der bluechip Computer AG. Hierzu steht dem Vertragspartner eine Hotline zur Verfügung.
Second-Level-Support	<ul style="list-style-type: none"> Die Garantieabwicklung erfolgt generell durch den Vertragspartner der bluechip Computer AG.
Bring-In Vollgarantie	<ul style="list-style-type: none"> Der Auftraggeber sendet sein defektes Gerät zu bluechip ein. Die Kosten und das Risiko für den Transport gehen zu Lasten des Auftraggebers. Die Kosten für die Arbeitszeit und die Ersatzteile, sowie für der Rücktransport zum Auftraggeber trägt bluechip.
Komponenten Garantieaustausch Bring-In & Return	<ul style="list-style-type: none"> Der Auftraggeber sendet die defekten Komponenten zu bluechip ein. Die Kosten und das Risiko für den Transport gehen zu Lasten des Auftraggebers. Die Kosten für die Ersatzteile, sowie für den Rücktransport zum Auftraggeber trägt bluechip. Bei Einsendung des defekten Gerätes nach Ablauf der Vollgarantie, trägt bluechip die Kosten für die Ersatzteile, die Kosten für die Arbeitszeit gehen zu Lasten des Auftraggebers.
Vorabtausch Ersatzteile	<ul style="list-style-type: none"> Wenn für das defekte Gerät noch Gewährleistungs- bzw. Garantieansprüche bestehen, können optional die benötigten Ersatzteile im Vorabtausch dem Auftraggeber zugesandt werden, sofern diese verfügbar sind Bei Servern: garantierter Vorabtausch innerhalb einer Reaktionszeit von 24h
Garantieausschlüsse	<ul style="list-style-type: none"> Verschleißteile wie Lüfter, Mainboard-Batterien, Akkus, Medien zur Datensicherung, etc. sind aus der Garantie ausgeschlossen. Ein Gewährleistungsanspruch auf Verschleißteile besteht nur bei vorliegenden Fabrikationsfehlern, unsachgemäßer Behandlung, Bedienung oder Pflege sowie Transportschäden oder sonstige mechanische Einwirkungen Funktionsstörungen aufgrund fehlerhafter Installationen oder Computerviren. Nichtbeachtung der Hinweise im Benutzerhandbuch Feuer, Blitzschlag, Flüssigkeiten etc. Geräte, deren Seriennummern entfernt, verändert oder verfälscht worden sind Geräte, die nicht von bluechip oder dessen Vertragspartnern ausgeliefert worden sind Geräte, deren technische und/oder mechanische Eigenschaften wesentlich verändert worden sind Geräte, an denen nachträgliche Änderungen im Rahmen der Hardwarekonfiguration vorgenommen wurden Geräte, die wegen fehlender Wartung verschmutzt sind Geräte, die nicht bestimmungsgemäß eingesetzt worden sind
Bearbeitungspauschale	<ul style="list-style-type: none"> Wird bei dem eingesendeten Gerät oder der eingesendeten Komponenten kein Fehler festgestellt, wird dem Vertragspartner eine Bearbeitungspauschale von 25,00€ zzgl. MwSt. und Versand in Rechnung gestellt.
Bearbeitungsdauer	<ul style="list-style-type: none"> PC-Systeme: in der Regel 3 Tage Komponenten aus PC-Systemen: in der Regel 14 Tage
Datensicherung	<ul style="list-style-type: none"> Ist zur Fehleranalyse eine Neuinstallation notwendig, wird diese ohne weitere Rücksprache durchgeführt. Vorhandene Daten auf Datenträgern gehen dabei verloren. Für nicht erfolgte Datensicherung und Datenverlust, die sich in Folge einer Instandsetzung ergeben, übernimmt bluechip keine Haftung. Eine auf Wunsch des Auftraggebers durchgeführte Software-Installation (Betriebssystem-Preload entsprechend Auslieferungszustand) ist kostenfrei. Eine Datenrückgewinnung erfolgt auf Kostenvoranschlag. Gewährleistungsansprüche des Auftraggebers im Zusammenhang mit der ausgeführten Datenrückgewinnung sind jedoch ausgeschlossen.
Kostenvoranschlag	<ul style="list-style-type: none"> Bei Problemen, die außerhalb der Garantieabwicklung liegen, erhält der Auftraggeber von bluechip einen Kostenvoranschlag für alle Aufwendungen zur Problembeseitigung. Die Berechnung erfolgt an den Vertragspartner von bluechip.
Vorortservice	<ul style="list-style-type: none"> Der optionale bluechip-Vorortservice für die bluechip-Eigenmarken SERVERline und BUSINESSline muss zusammen mit dem Computersystem als inkludierte Zusatzleistung erworben werden. Ein späterer Nachkauf des optionalen bluechip-Vorortservice ist nicht möglich. Der bluechip-Vorortservice wird von einem autorisierten bluechip-Servicepartner entsprechend der im Vorortservicezertifikat beschriebenen Vorortservicebedingungen durchgeführt. Der bluechip-Vorortservice gilt ausschließlich für Hardwarefehler für die von bluechip ausgelieferten originalen Hardware-Konfiguration mit ausschließlich Standort innerhalb Deutschlands. Der Komponenten-Vorabtausch ist entsprechend der Vorabtauschbedingungen im bluechip-Vorortservice innerhalb der bluechip-Vorortservice-Laufzeit inkludiert. Der bluechip-Vorortservice bedarf zwingend einer Vorortservice-Aktivierung mittels Vorortservice-Produktregistrierung jedes einzelnen Computersystems innerhalb von 4 Wochen nach Zugang der Kaufrechnung. Die Vorortservice-Produktregistrierung ist Online anhand der Computer-Seriennummer über den Link: https://service.bluechip.de/ durchzuführen.