

Garantie-Bedingungen

Stand: 07/2015

Leistungen

Während der Garantiezeit von 24 Monaten gewähren wir auf CARD STAR Terminals einen kostenfreien Vorabaustausch. Der Kunde trägt lediglich die Kosten der Rücksendung des defekten Gerätes.

Bei diesem Verfahren bekommt der Kunde ein Austauschgerät übersandt und schickt danach sein defektes Gerät an den CCV-Service nach Au i. d. Hallertau zurück. Ein Rücktausch erfolgt nicht.

Ausgenommen sind Totalschäden, z. B. aufgrund von Vandalismus oder Brand.

Das von CCV gelieferte Austauschgerät ist ein technisch einwandfreies Gerät, das aber geringfügige optische Mängel haben kann. Die Auslieferung erfolgt mit originalen Werkseinstellungen wie ein Neugerät. Entsprechend müssen ggf. Administrator-PIN, kundenspezifische Parameter und Verbindungen zu mobilen Terminals erneuert werden.

Legt der Kunde besonderen Wert auf die Optik oder seine gespeicherten Daten, sollte er nicht am Vorabaustausch-Service teilnehmen, sondern sein Gerät zur Reparatur mit dem Hinweis „Bitte kein Austauschgerät“ einschicken.

Der Vorabaustausch-Service ist auf CARD STAR Terminals begrenzt und während der Garantiezeit bis auf die Rücksendekosten des defekten Gerätes kostenfrei. Bei sonstigen Produkten und Zubehör (z. B. Drucker, Kabel) ist ein Vorabaustausch nicht möglich.

Nach dem Ende der Garantiezeit wird der Vorabaustausch-Service gemäß der jeweils gültigen Service-Preisliste pauschal in Rechnung gestellt.

Bedingungen

CCV-Terminals werden nach modernsten Methoden gefertigt und vor ihrem Versand intensiv geprüft. Sollten trotzdem Mängel auftreten, gewähren wir eine Garantie für den Zeitraum von 24 Monaten nach Lieferung auf Basis der aktuellen „Allgemeinen Geschäftsbedingungen der CCV Service GmbH“ in der Fassung vom September 2012 und den nachfolgenden Ergänzungen:

1. Die Garantie erstreckt sich auf alle Mängel, die auf Material- oder Herstellungsfehler zurückzuführen sind. Die Beseitigung erfolgt kostenlos durch den Werksservice in Au in der Hallertau, dem das Produkt hierzu frei Haus zuzustellen ist.
2. Der Kunde hat das Recht, zwischen einem Vorabaustausch seines CARD STAR Terminals oder dem Reparatur-Service zu wählen.
3. Der Garantieanspruch begründet sich bei CARD STAR Geräten anstelle eines Kaufnachweises ausschließlich auf dem an jedem Produkt befindlichen Celectronic- (bzw. CCV-) Garantie-Siegel oder der Seriennummer auf dem Typenschild. Bei sonstigen Geräten und Zubehör (z. B. Drucker, Kabel) ist dagegen ein Kaufnachweis für den Garantieanspruch maßgeblich.

Bei Verfälschung oder Verlust des Siegels oder der Seriennummer erlischt jegliche Garantie. Dies gilt auch bei Verletzung oder Entfernung eines eventuell vorhandenen BSI- (bzw. CCV-) Authentizitäts-Siegels sowie bei unautorisierten Eingriffen oder Modifizierungen durch den Käufer oder Dritte.

4. Das Anerkennen eines Garantieanspruchs setzt die zweckgemäße Benutzung entsprechend der Bedienungsanleitung unter Beachtung der aufgeführten Hinweise und Warnungen voraus.
5. Schäden, die durch unsachgemäße Behandlung oder Bedienung, durch falsches Aufstellen oder Aufbewahren, durch unsachgemäßen Anschluss oder Installation sowie durch höhere Gewalt oder sonstige äußere Einflüsse entstehen, fallen nicht unter die Garantie, ebenso wie Schäden durch Verschleiß oder Vandalismus. Akkus und Batterien sind von der Garantie ausgenommen.
6. Die Anforderung eines Vorabaustausch-Gerätes kann ausschließlich über das CCV - Servicecenter in Moers erfolgen. Die Meldung muss Typ oder Artikelnummer des defekten CARD STAR Gerätes sowie eine kurze Fehlerbeschreibung enthalten. Sie muss schriftlich per eMail (ccv-technische-hotline@de.ccv.eu) oder per Telefax (02841/1796-479) erfolgen.
7. Im Falle der Garantie ist die Angabe des Datums des Garantie- bzw. Service-Siegels oder der Seriennummer zwingend notwendig. Sind diese Angaben nicht möglich, so erhält das Vorabaustausch-Gerät ein Service-Siegel mit sechsmonatiger Garantie.
8. Ist der Garantienachweis gemäß Absatz 7 erfolgt, erhält der Kunde auf das ausgetauschte Gerät einen neuen Garantieanspruch für die Restlaufzeit der ursprünglich gewährten Garantie oder für die Dauer von sechs Monaten ab Austausch. Der jeweils längere Garantiezeitraum ist gültig.
9. Wird das Austauschgerät Montag bis Freitag bis 15:00 Uhr angefordert, so erfolgt der Versand in aller Regel am gleichen Tag per DHL.
10. Die Rücksendung des defekten Gerätes hat umgehend nach Lieferung des Austauschgerätes mit dem Zubehör entsprechend der Ersatzlieferung frei Haus an das CCV-Servicecenter in Au in der Hallertau zu erfolgen:

CCV Service GmbH
c/o CCV Deutschland GmbH
Gewerbering 1
84072 Au i. d. Hallertau
11. Bei mobilen Terminals sollten die enthaltenen Versichertendaten (sofern noch möglich) vor dem Versand vom PVS oder KIS übernommen werden, da eventuell gespeicherte Daten verloren gehen. Die Anlieferung sollte ohne Sicherheitsmodule (SMC) erfolgen.
12. Ansprüche aus einem eventuellen Verlust oder der Beschädigung von Daten oder SMC können nicht abgeleitet werden.
13. Bis zum Eingang des defekten Gerätes verbleibt das gelieferte Austauschgerät im uneingeschränkten Eigentum von CCV. Erfolgt die Rücksendung des defekten Gerätes nicht, wird der mit dem Vorabaustausch in Rechnung gestellte Betrag zur Zahlung fällig.
14. Nach der Rücksendung erfolgt die Prüfung des Garantieanspruches und eventuell eine Nachberechnung der Vorabaustausch-Pauschale.
15. Beim standardisierten Verfahren des Vorabaustausch-Services wird die Fehlerursache dem Kunden in der Regel nicht mitgeteilt.
16. Geräte mit Totalschaden werden kostenpflichtig durch neue, funktionsgleiche Produkte ersetzt.

17. Aufwendungen von CCV Service GmbH im Zusammenhang mit unberechtigt angeforderten Austauschgeräten oder unfrei angelieferten Geräten werden in Rechnung gestellt. Das Gleiche gilt außerhalb der Garantie auch für die Versandkosten des Austauschgerätes.
18. Wird eine Administrator-PIN durch den Kunden nicht übermittelt, so wird ggf. ein kostenpflichtiges ADMINreset-Verfahren notwendig.

Mit der Beauftragung eines Vorabaustauschs werden die vorstehenden Bedingungen anerkannt.

Fremdgeräte

Fremdgeräte sind alle nicht von CCV Service GmbH hergestellten Produkte wie z. B. Drucker. Für diese gelten ausnahmslos die Garantiebedingungen der jeweiligen Hersteller.

Fremdgeräte werden von CCV Service GmbH während der Garantiezeit nicht selber repariert, sondern an das jeweilige Servicezentrum des Herstellers weitergeleitet.

Es wird daher empfohlen, defekte Geräte nach Rücksprache mit der CCV-Hotline aus zeitlichen Gründen direkt an dieses Servicezentrum zu senden.

Es gelten die „Allgemeinen Geschäftsbedingungen der CCV Service GmbH“.