



Alle unsere AOC-Produkte werden nach den höchsten Standards entwickelt und hergestellt und bieten hochwertige Leistung, Benutzerfreundlichkeit und einfache Installation.

Sollten Sie bei der Installation oder Verwendung des Produkts auf Schwierigkeiten stoßen, empfehlen wir Ihnen, zunächst das Benutzerhandbuch oder die Informationen im Supportbereich unserer Website zu konsultieren. Dort finden Sie (je nach Produkttyp) ein herunterladbares Benutzerhandbuch, häufig gestellte Fragen, Anleitungsvideos oder ein Supportforum.

Unsere Kundendienstmitarbeiter bieten Ihnen bei Bedarf auch zusätzliche Unterstützung. Weitere Informationen zur richtigen Servicenummer finden Sie in unserem Abschnitt „Service-Kontaktinformationen“.

Um Ihnen effizient helfen zu können und unnötige Unannehmlichkeiten zu vermeiden, wenn Sie uns oder unsere Servicepartner kontaktieren, halten Sie bitte bereit:

- Die Produkttyp- oder Modellnummer (manchmal auch Modell-ID genannt);
- Der Kaufbeleg (z. B. Originalrechnung oder Kassenbon) mit Angabe des Kaufdatums, des Händlernamens und der Modellnummer des Produkts;
- Die Seriennummer oder der Produktionsdatumscode des Produkts, wie auf dem Produkt angegeben (normalerweise auf der Rückseite oder Unterseite des Produkts zu finden);
- Das betreffende Produkt, für das möglicherweise Tests erforderlich sind;
- Ein Gerät, mit dem Sie während oder nach der Kontaktaufnahme mit unserem Service Desk Bilder (z. B. vom Produkt, der Verpackung) aufnehmen können.

Allgemeine Garantiezeit

Die Garantiezeit für unsere Produkte variiert je nach Produkttyp und beginnt mit dem Kaufdatum, das auf dem Kaufbeleg (POP) des Produkts durch den Kunden angegeben ist, und endet mit Ablauf der im Abschnitt „Allgemeine Garantiezeit“ angegebenen Frist.

Kann der Kaufbeleg nicht vorgelegt werden, beginnt die Garantiezeit 3 (drei) Monate nach dem Herstellungsdatum des Produkts (auf dem Produkt angegeben oder aus der Seriennummer abgeleitet).

Im unwahrscheinlichen Fall eines Produktausfalls veranlassen wir die kostenlose Reparatur des Produkts, wenn der Defekt auftritt und innerhalb der Garantiezeit gemeldet wird, sofern das Produkt gemäß der Bedienungsanleitung (d. h. in der vorgesehenen Umgebung) verwendet wurde. Innerhalb der Garantiezeit können wir nach eigenem Ermessen Reparatur oder Ersatz durch ein generalüberholtes oder neues Produkt mit vergleichbarer Funktionalität anbieten. Eine Rückerstattung des Kaufpreises innerhalb der Garantiezeit ist nur unter besonderen Umständen und/oder im Einzelfall möglich.

Allgemeine Garantiezeit – AOC-Monitore und IT-Zubehör



AOC-Monitore

3 Jahre / 36 Monate

(ausgenommen E4-Linie)

5 Jahre / 60 Monate **(E4-Linie)**



AOC-Tastaturen

2 Jahre / 24 Monate



AOC Mäuse und Mauspads

2 Jahre / 24 Monate



AOC-Arm

5 Jahre / 60 Monate



AOC Vesa-Halterungen

3 Jahre / 36 Monate



AOC-Headsets

2 Jahre / 24 Monate

- Der Reparaturservice wird für AOC-Zubehör außerhalb der Garantie nicht angeboten.
- Dieses Dokument gilt nur für Verbraucherprodukte. Für Produkte zur professionellen Nutzung gelten die Garantiebedingungen des Kaufvertrags.
- Bitte beachten Sie, dass Verbraucherprodukte nicht für den gewerblichen Gebrauch bestimmt sind und der Garantieservice abgelehnt werden kann.

Nichtgarantie / Garantieverweigerung / Ausgeschlossen

Ihre Garantie gilt, wenn das Produkt ordnungsgemäß und gemäß der Bedienungsanleitung behandelt wurde.

Ihre Garantie deckt keine Folgeschäden ab, insbesondere keinen Datenverlust oder Geschäftsverlust.

Ihre Garantie gilt nicht, wenn:

- der Kaufbeleg (POP) in irgendeiner Weise verändert oder unleserlich gemacht wurde;
- die Modell- und/oder Seriennummer oder das Produktionsdatum auf dem Produkt verändert, entfernt oder unleserlich gemacht wurde;
- nicht autorisierte Serviceorganisationen oder Personen Reparaturen oder Produktmodifikationen und -änderungen durchgeführt haben;
- der Defekt durch Missbrauch oder Zweckentfremdung des Produkts oder durch Umgebungsbedingungen verursacht wurde, die nicht mit der empfohlenen Bedienung des Produkts übereinstimmen;
- der Defekt durch den Anschluss von Peripheriegeräten, Zusatzgeräten oder Zubehör verursacht wurde, die nicht in der Bedienungsanleitung empfohlen wurden;
- der Defekt durch ein externes Gehäuse verursacht wurde, das um das Produkt herum montiert wurde und nicht in der Bedienungsanleitung empfohlen wurde;
- das Produkt beschädigt wurde – einschließlich, aber nicht beschränkt auf Schäden durch Tiere, Blitzschlag, anormale Spannung, Wasser oder Feuer, Naturkatastrophen oder Transportunfälle;
- der Produktdefekt aufgrund von Verschleiß von Teilen auftritt, die ihrer Natur nach als Verbrauchsteile betrachtet werden können;

- Das Produkt funktioniert nicht ordnungsgemäß, weil es ursprünglich nicht für das Land entwickelt, hergestellt, zugelassen und/oder autorisiert wurde, in dem Sie das Produkt verwenden. Dies kann der Fall sein, wenn das Produkt in einem anderen Land als dem gekauft wurde, in dem es verwendet werden soll.

- Das Produkt funktioniert nicht ordnungsgemäß aufgrund von Problemen mit dem Zugriff auf oder der Verbindung mit Dienst Anbietern, wie z. B. Unterbrechungen in den Zugangsnetzen (z. B. TV-Kabel, Satellit oder Internet), Fehlern in der Leitung des Teilnehmers oder Korrespondenten, lokalen Netzwerkfehlern (Verkabelung, Dateiserver, Benutzerleitung) und Fehlern im Übertragungsnetz (Interferenzen, Verschlüsselung, Fehler oder schlechte Netzwerkqualität).

Außerhalb der Garantie (OOW)

Nach Ablauf der Garantiezeit bieten wir Ihnen einen Service außerhalb der Garantie oder eine Reparaturlösung über unser zertifiziertes Servicecenter/autorisierten Servicepartner (Werkstatt) an, falls Sie diesen Service in Anspruch nehmen möchten. Wenden Sie sich bitte an unser Kundenservicecenter. Ein Kundendienstmitarbeiter leitet Ihre Anfrage an ein zertifiziertes Servicecenter/autorisierten Servicepartner (Werkstatt) in Ihrem Land weiter.

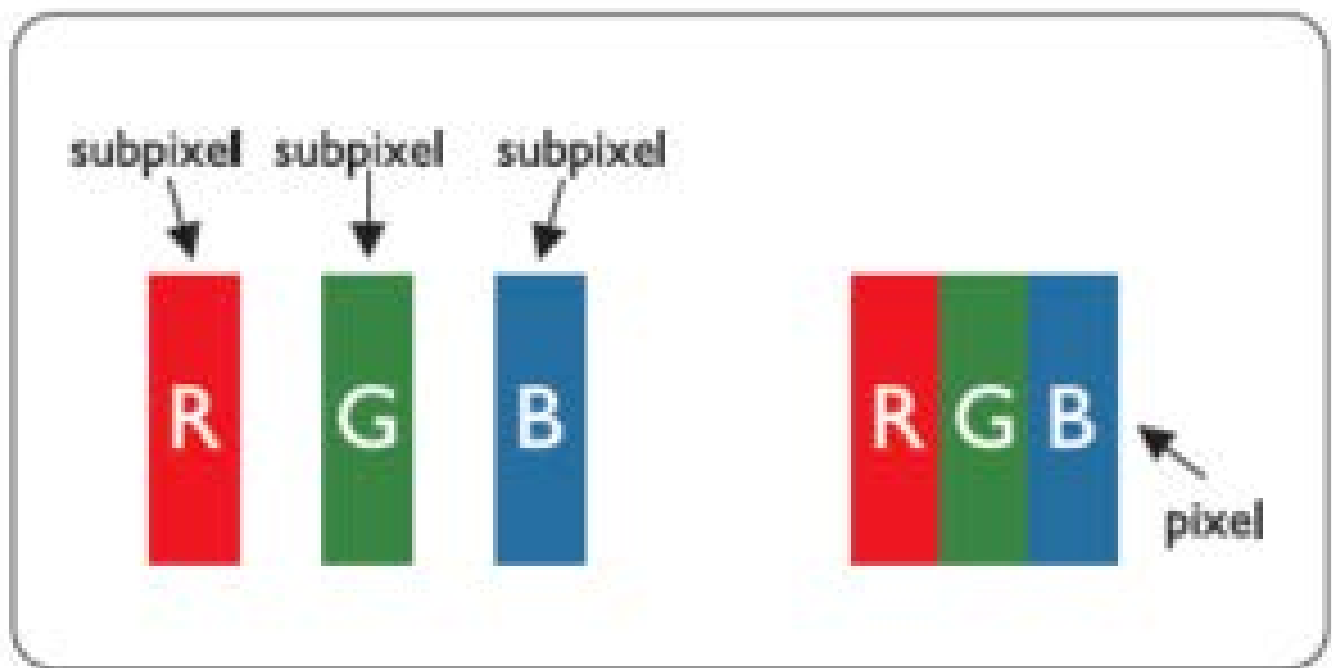
Unser zertifizierter Servicepartner/autorisierter Servicepartner (Werkstatt) wird sich mit einem Kostenvoranschlag für eine Wartung oder Reparaturlösung bei Ihnen melden, damit Sie entsprechend entscheiden können.

Sollte der zertifizierte Servicepartner/autorisierte Servicepartner (Werkstatt) im Rahmen des angebotenen Reparaturangebots keine Reparaturlösung durchführen können, finden wir für Sie nach Möglichkeit alternative Lösungen.

Bei den Gebühren für Reparaturen oder Ersatz/Austausch außerhalb der Garantie wird die erwartete Lebensdauer des Produkts berücksichtigt und auf einer linearen Abschreibung über den Produktwert während dieser Lebensdauer basiert.

Darüber hinaus erfüllen wir die Ökodesign-Anforderungen für elektronische Displays gemäß der Richtlinie 2009/125/EG und stellen die Verfügbarkeit der erforderlichen Teile sicher.

Für Monitore: Einzelhändler werden angewiesen, den jeweiligen B2B-Kundendienst des Landes anzurufen und Anfragen über unsere Vertreter einzureichen. Verbraucher werden angewiesen, den jeweiligen B2C-Kundendienst des Landes anzurufen und Anfragen über unsere Vertreter einzureichen. Diese nennen Ihnen den nächstgelegenen zertifizierten Servicepartner/autorisierten Servicepartner.



Pixelrichtlinie (ISO 9241-307, Klasse 1)

Diese Pixelrichtlinie erläutert die verschiedenen Arten von Pixelfehlern und definiert für jeden Typ akzeptable Fehlerstufen. Um innerhalb der Garantiezeit Service zu erhalten, muss die Anzahl der Pixelfehler auf dem Display Ihres Produkts die in unserer Pixelrichtlinie festgelegten Werte überschreiten.

Wir sind bestrebt, Produkte höchster Qualität zu liefern und nutzen daher einige der fortschrittlichsten Fertigungsverfahren der Branche sowie strenge Qualitätskontrollen. Pixel- oder Subpixelfehler auf LCD-Monitoren sind jedoch manchmal unvermeidlich. Kein Hersteller kann garantieren, dass alle Panels frei von Pixelfehlern sind. Wir garantieren jedoch, dass jeder LCD-Monitor mit einer inakzeptablen Anzahl von Fehlern im Rahmen der Garantie repariert oder ersetzt wird.

Arten von Pixeln und Subpixeln

- Bright Full Pixel: alle 3 Sub Pixel Rot Grün Blau sind dauerhaft beleuchtet, wodurch ein Bright Full Pixel entsteht
- Schwarzes Vollpixel: Alle 3 Subpixel Rot Grün Blau sind dauerhaft unbeleuchtet, wodurch ein schwarzes Vollpixel entsteht
- Subpixel: Alle anderen Kombinationen aus beleuchteten und dunklen Subpixeln erscheinen in anderen Farben

Arten von Pixelfehlern

- Helle Punktdefekte: erscheinen als Vollpixel oder Subpixel, das dauerhaft leuchtet, was zu einem weißen oder farbigen Punkt auf schwarzem Hintergrund führt.
- Schwarze Punktdefekte: erscheinen als Vollpixel oder Subpixel, das dauerhaft unbeleuchtet bleibt, was zu einem schwarzen oder farbigen Punkt auf weißem Hintergrund führt.

	Defect Type 1 Bright Full Pixel	Defect Type 2 Black Full Pixel	Defect Type 3 Bright Sub Pixels	Defect Type 4 Black Sub Pixels	Defect Type 5 Total Sub Pixels
Acceptable level	1	1	3	5	5

Rückrufbenachrichtigung und Garantie

Die Bereitstellung hochwertiger, sicherer und zuverlässiger Produkte ist uns ein besonderes Anliegen. Bei auftretenden Problemen kommunizieren wir proaktiv und arbeiten unermüdlich an einer Lösung.

Betroffene Geräte können im Rahmen der Garantie repariert werden. Weitere Informationen zum Garantiewaiverfahren werden in dieser Ausgabe bereitgestellt, sobald diese verfügbar sind.

Ersatzteile Monitore

Wenn Sie ein Ersatzteil oder Zubehör für Ihren AOC- Monitor suchen , wenden Sie sich bitte an unseren AOC-Kundenservice. Unsere Mitarbeiter beraten Sie gerne. Bitte halten Sie die Modell- und Seriennummer sowie das Kaufdatum bereit.

**Haftungsausschluss: Die allgemeine Garantiezeit gilt in allen Ländern und wird in dem nach lokalem Recht zulässigen Umfang durchgesetzt.*

AOC