

Monitore	Hospitality Displays	Smart Signage Displays	LED Signage
<p>Garantiezeit</p> <p>24 - 36 Monate</p>	<p>Garantiezeit</p> <p>36 Monate</p>	<p>Garantiezeit</p> <p>36 Monate</p>	<p>Garantiezeit</p> <p>24 - 36 Monate</p>
<p>Serviceart</p> <p>On-Site (Vor-Ort-Reparatur beim Kunden) modellabhängig möglich (Information hierzu lässt sich dem Datenblatt entnehmen).</p> <p>Send-In (Einsenden zur Reparatur) bei allen Monitoren möglich.</p>	<p>Serviceart</p> <p>On-Site (Vor-Ort-Reparatur beim Kunden) für Hospitality Displays.</p> <p>Send-In (Einsenden zur Reparatur) für Zubehör.</p>	<p>Serviceart</p> <p>On-Site (Vor-Ort-Reparatur beim Kunden) für Smart Signage Displays inkl. Connector Box, Standfüße und SBB Zuspieler.</p> <p>Send-In (Einsenden zur Reparatur) für Wandhalterung, Tray und OPS Slot.</p>	<p>Serviceart</p> <p>Send-In (Einsenden zur Reparatur) für Cabinets und Zubehör.</p>
<p>Garantiezeit (modellabhängig)</p> <p>Nähere Informationen sind im Datenblatt unter „Service & Garantie“ aufgeführt.</p>	<p>Zusätzliche Informationen</p> <p>12 Monate Garantie auf mitgeliefertes Zubehör.</p> <p>24 Monate Garantie auf optionales Zubehör.</p> <p>Die Garantie gilt ab dem Datum des Erstkaufs des Hospitality Displays. Sie ist produktbezogen und gilt auch beim Zweit- bzw. Folgebesitzer weiterhin für das Produkt.</p>	<p>Zusätzliche Informationen</p> <p>12 Monate Garantie auf mitgeliefertes Zubehör.</p> <p>24 Monate Garantie auf optionales Zubehör.</p> <p>Die Garantie gilt ab dem Datum des Erstkaufs des Smart Signage Displays. Sie ist produktbezogen und gilt auch beim Zweit- bzw. Folgebesitzer weiterhin für das Produkt.</p>	<p>Garantiezeit</p> <p>Serienabhängig für LED Signage Cabinets.</p> <p>Zusätzliche Informationen</p> <p>12 Monate Garantie auf mitgeliefertes Zubehör.</p> <p>24 Monate Garantie auf optionales Zubehör.</p> <p>LED Serien mit 24 Monaten Garantie: IEC, ISC, IHC, VMR Serie.</p> <p>LED Serien mit 36 Monaten Garantie: IWC, IWB, MPF, MMF, IAB, IAC, IEA, IFR, IVC, ICD.</p> <p>Die Garantie gilt ab dem Datum des Erstkaufs des LED Signage Cabinets. Sie ist produktbezogen und gilt auch beim Zweit- bzw. Folgebesitzer weiterhin für das Produkt.</p>

<https://www.samsung.com/de/support/warranty/>

Garantiebedingungen

(1) Definitionen

In der vorliegenden Garantieerklärung haben die folgenden Begriffe die aufgeführte Bedeutung:

Samsung steht für:

Samsung Electronics GmbH

Frankfurter Straße 2

65760 Eschborn.

Samsung Produkt: Bezieht sich auf alle Display Produkte (Monitore, SMART Signage Displays, SMART Cloud Displays, SMART Hospitality Displays & SMART LED Signage) von Samsung, deren Modellcode auf „/EN“, „/XEN“, „/ZG“ oder „/ZG“ endet, einschließlich des Zubehörs wie z.B. Standfüße oder Kabel.

Garantiedauer: Bezeichnet einen Zeitraum von einem (1) Jahr, zwei (2) Jahren bzw. drei (3) Jahren, beginnend mit dem Datum des erstmaligen Verkaufs des Produkts im Neuzustand von einem autorisierten Fachhändler an einen Endkunden.*

* Für die zu den Samsung Produkten zählenden Monitore selbst gilt im Rahmen des landesspezifischen Garantieprogramms eine modellabhängige Garantiedauer von zwei (2) oder (3) Jahren. Für Samsung Zubehör zu diesen Monitoren wie z.B. Touch-Overlays, Netzteile, Standfüße oder Kabel etc. gilt eine Garantiedauer von einem (1) Jahr.

(2) Allgemeines

Samsung gewährleistet, dass das Samsung Produkt für die Dauer der landesspezifischen Garantiedauer frei von Fehlern in Material und Verarbeitung ist. Samsung behebt innerhalb der Garantiedauer solche Mängel in Übereinstimmung mit den Bedingungen des vorliegenden Garantieprogramms. Das landesspezifische Garantieprogramm gilt nur für Samsung Produkte in dem Land, in dem diese erworben wurden. Wenn Samsung Produkte außerhalb des Landes, in dem diese erworben wurden, repariert oder ausgetauscht werden sollen, gelten die Bedingungen des internationalen Garantieprogramms. Das landesspezifische Garantieprogramm gilt nicht für die Hardware und Software von Drittanbietern, die nicht von Samsung bereitgestellt wurden. Die Samsung Garantie ist unabhängig von der Gewährleistungsverpflichtung des Verkäufers aus dem Kaufvertrag mit dem Endkunden und lässt diese unberührt.

(3) Garantie

Samsung behebt unentgeltlich Mängel am Samsung Produkt, die auf einem Material- und/oder Verarbeitungsfehler beruhen und Samsung innerhalb der Garantiedauer angezeigt werden. Samsung entscheidet nach eigenem Ermessen über die Maßnahme zur Behebung des Mangels. Die Reparatur von Teilen oder die Ersetzung des Samsung Produkts erfolgt auf einer Austauschbasis mit einem gleichwertigen, aber nicht notwendig typgleichen Samsung Produkt, wobei es sich entweder um ein neues Produkt oder um ein überholtes Produkt handelt, das einem Neuprodukt funktional entspricht. Die Garantie hinsichtlich der reparierten oder ersetzten Teile wird für die verbleibende Zeit der Garantiedauer übernommen. Alle Originalteile, die im Rahmen der Erbringung von Serviceleistungen ersetzt wurden, gehen in das Eigentum von Samsung über. Die neuen Teile bzw. Austauschteile gehen in das Eigentum des Kunden über. Das Garantieprogramm gilt nicht für Samsung Produkte, an denen die Seriennummer entfernt, unkenntlich gemacht oder geändert wurde. Die Garantie umfasst auch nicht die folgenden Schäden:

- a) Schäden durch Unfall oder missbräuchlichen oder unsachgemäßen Betrieb, insbesondere bei Missachtung der Gebrauchsanweisung für das Samsung Produkt;
- b) Schäden durch den Einsatz von Teilen, die nicht von Samsung gefertigt oder vertrieben werden;
- c) Schäden durch vorgenommene Änderungen, die von Samsung nicht zuvor schriftlich genehmigt wurden;
- d) Schäden infolge von Serviceleistungen, die nicht von Samsung oder ermächtigten Vertretern von Samsung erbracht wurden;
- e) Schäden, die durch Transport, Unachtsamkeit, Schwankungen oder Ausfall der Energieversorgung, höhere Gewalt oder die Betriebsumgebung verursacht werden;
- f) Schäden infolge von normaler Abnutzung und üblichem Verschleiß;
- g) Schäden infolge einer Neukonfiguration des gelieferten Produkts (dies gilt für Hardware und Software);

- h) Beschädigung des LCD- bzw. LED-Bildschirms;
- i) Schäden durch Computerviren und andere Software;
- j) Schäden durch die Festlegung bzw. Neukonfiguration von Kennwörtern;

Für von Samsung erbrachte Serviceleistungen im Zusammenhang mit dem Beheben solcher Mängel oder Schäden, die auf einen der oben aufgeführten Ausschlussgründe zurückzuführen sind, fallen zusätzliche Gebühren für Arbeitsleistung, Transport und Teile an. Für die Neuinstallation der ursprünglichen Software werden zusätzliche Gebühren in Rechnung gestellt.

(4) Höhere Gewalt

Samsung haftet nicht für Schäden bei der Erbringung von Serviceleistungen, die daraus entstehen, dass Mitarbeiter von Samsung oder von Beauftragten bzw. Vertragspartnern von Samsung aus Umständen, die von ihnen nicht unmittelbar beeinflusst werden können, bei der Ausführung ihrer Verpflichtungen gemäß dieses Garantieprogramms gehindert oder behindert werden oder diese verspätet erbringen; solche Umstände sind u. a. Feuer, Hochwasser, höhere Gewalt oder soziale Unruhen.

(5) Daten und Datensicherung

Die Datensicherung und der sonstige Schutz der Daten ist im Falle von Monitoren mit einem internen Computer bzw. Einschub-PC nicht Teil der Garantieleistung. Es obliegt dem Kunden, die auf dem Gerät vorhandenen Daten gegen Verlust, Beschädigung oder Zerstörung vor Übergabe des Gerätes an Samsung bzw. an die Beauftragten von Samsung zu sichern und die Daten nach Rückerhalt des Gerätes ggf. wieder aufzuspielen.

(6) Anforderungen bezüglich der Geltendmachung dieser Garantie

Zur Inanspruchnahme von Leistungen entsprechend diesem Garantieprogramm müssen vom Kunden die folgenden Anforderungen erfüllt sein:

- a) Der Kunde muss zur Inanspruchnahme der Garantie innerhalb der Garantiedauer das Contact Center in dem Land kontaktieren, in dem das Produkt erworben wurde.
- b) Der Kunde muss das den Beginn der Garantiedauer kennzeichnende Kaufdatum durch Vorlage des Original-Kaufbelegs oder einer Kopie hiervon nachweisen.
- c) Der Kunde muss dem Monitor die vollständig und richtig ausgefüllte Garantiekarte beifügen.
- d) Der Kunde muss eine eindeutige Fehlerbeschreibung zur Verfügung stellen und Fehleranalysen entsprechend den Anweisungen ausführen.
- e) Der Kunde muss das Samsung Produkt vollständig und wie geliefert einschicken, einschließlich ggf. vorhandener Hardware und sonstiger Medien (davon ausgenommen sind folgende Produkte: SMART Signage Display, SMART Hospitality Display & SMART LED Signage).
- f) Der Kunde muss sicherstellen, dass das Samsung Produkt für den Transport angemessen verpackt ist.
- g) Außerhalb des Landes, in dem das Samsung Produkt erworben wurde, muss der Kunde die internationale Garantie in Anspruch nehmen. Die Datensicherung und der sonstige Schutz der Daten

sind nicht Teil der Garantieleistung. Es obliegt dem Kunden, die auf dem Monitor vorhandenen Daten gegen Verlust, Beschädigung oder Zerstörung vor Übergabe des Monitors an Samsung bzw. an die Beauftragten von Samsung zu sichern und die Daten nach Rückerhalt des Monitors ggf. wieder auf den Monitor aufzuspielen.

(7) Haftungsausschluss

Samsung haftet nur für vorsätzliche oder grob fahrlässige Pflichtverletzungen. Samsung haftet nicht für einfache Fahrlässigkeit, es sei denn (i) für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder (ii) für Schäden, die aus der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten entstehen, d.h. solcher Pflichten, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrages überhaupt erst ermöglichen. Die Haftung von Samsung bei einfach fahrlässigen Pflichtverletzungen von wesentlichen Vertragspflichten ist auf typischerweise vorhersehbare Schäden beschränkt.

Inanspruchnahme der Garantie für Monitore

Voraussetzungen, Ablauf und Mitwirkungspflichten des Benutzers

1. Es muss ein datierter Kaufbeleg vorliegen und eine Kopie des Kaufbeleges im Servicefall vom Kunden beigelegt werden.
2. Information des Samsung Servicepartners mit möglichst genauer Beschreibung des Fehlers bzw. Problems. Der Supportmitarbeiter informiert den Benutzer über die weitere Abwicklung.
3. Ist der Monitor durch ein Kennwort geschützt, muss der Benutzer dieses vor der Reparatur dem Samsung Supportmitarbeiter mitteilen. Wird das Kennwort nicht mitgeteilt, kann Samsung bis zu 200,- Euro für den zusätzlichen Aufwand in Rechnung stellen.
4. Der Benutzer ist allein dafür verantwortlich, Zubehör und Zusatzoptionen von Drittanbietern, die nicht Teil des ursprünglichen Lieferumfangs sind, zu entfernen und alle Daten zu sichern, bevor der fehlerhafte Monitor zur Reparatur eingesandt wird. Samsung übernimmt keinerlei Haftung für den Verlust von Zubehör, Zusatzoptionen, Software oder Daten.
5. Ihr Monitor wird nach der Reparatur/Überprüfung durch ein Transportunternehmen wieder an Sie ausgeliefert. Samsung haftet nicht für Ereignisse außerhalb seines Einflussbereichs, die zu Verzögerungen bei der Reparatur/Überprüfung und Zustellung des Geräts führen.

Garantieverlängerung

1. Definitionen

In dieser Garantie haben nachfolgende Begriffe die aufgeführte Bedeutung:

Samsung – steht für Samsung Electronics GmbH.

Samsung Produkt – bezieht sich auf von Samsung Electronics GmbH in Deutschland über autorisierte Distributoren vertriebene Produkte.

2. Allgemeines

Eine Garantieverlängerung ist eine Erweiterung der Standardgarantie. Die Standardgarantie ist in dem Garantieheft aufgeführt, welches dem Samsung Produkt beiliegt. Die Standardgarantie beginnt mit dem Kaufdatum des neuen Samsung Produkts (Kauf durch den Endkunden). Der Kauf von einer

Garantieerweiterung, die Registrierung und die Aktivierung müssen innerhalb von 90 Tagen ab Kaufdatum des Samsung Produkts abgeschlossen werden.

3. Garantie

Die Leistungen von einer Garantieerweiterung beginnen mit dem Kauf des Samsung Produkts.

Ausgeschlossen ist die Erbringung von Garantieleistungen außerhalb Deutschlands. Sämtliche Leistungen aus einer Garantieerweiterung werden nur in Deutschland erbracht.

Zusätzlich zu den Haftungsausschlüssen der Standardgarantiebedingungen finden folgende gesonderte Bedingungen Anwendung für Garantieerweiterung:

- a) Die Garantieerweiterung gilt nur für das durch die Registrierung bestätigte Samsung Produkt.
- b) Eine Garantieerweiterung gilt nicht für wiederaufbereitete Produkte (z. B. "B-Ware").
- c) Die Leistungen von einer Garantieerweiterung werden ausschließlich in Deutschland erbracht.
- d) Zubehörartikel sind von der Garantieerweiterung ausgeschlossen.
- e) Eine Garantieerweiterung muss innerhalb von 90 Tagen ab Kaufdatum des Samsung Produkts durch Registrierung aktiviert werden.
- f) Fehler, die außerhalb der erweiterten Garantiedauer angezeigt werden, sind von der Garantie ausgeschlossen.
- g) Werden an Samsung Produkten Schäden und/oder Fehler beseitigt, die nicht der Garantie unterliegen, werden die anfallenden Kosten (z. B. für Arbeit, Transport und Ersatzteile) nach Rücksprache mit dem Kunden diesem in Rechnung gestellt.
- h) Samsung ist nicht dafür verantwortlich, wenn die Durchführung der Reparatur durch Vertreter oder Vertragspartner von Samsung verzögert oder verhindert wird aufgrund von Umständen, die Samsung nicht zu vertreten hat, oder aufgrund von höherer Gewalt.
- i) Eine Garantieerweiterung erstreckt sich nicht auf etwaige Folgen einer Fehlerhaftigkeit oder Funktionsstörung, wie z. B. Datenverlust oder sonstige Begleit- oder Folgeschäden welcher Art auch immer.

4. Daten

Der Kunde ist selbst dafür verantwortlich, seine Daten zu sichern und gegen Verlust, Beschädigung oder Zerstörung zu schützen. Samsung haftet nicht für dennoch entstandenen Datenverlust.

5. Inanspruchnahme von Garantieerweiterungen

Um Reklamationsansprüche gemäß einer Garantieerweiterung anzumelden, muss folgende Vorgehensweise eingehalten werden:

- a) Der Kunde muss die Samsung Hotline kontaktieren, um den Garantieservice zu beantragen.

B2B-Business-Hotline: 06196 77 555 40

E-Mail:

professional_display@samsung.de oder

business-hotline@samsung.de

b) Der Kunde muss belegen, dass eine aktivierte Garantieverlängerung/Garantierweiterung für das defekte Produkt existiert.

c) Der Kunde muss eine klare Fehlerbeschreibung geben und die Fehlersuche wie vorgeschlagen ausführen.

Unterstützung durch den Kundendienst

Firmenanwender

Firmenanwender (d. h. der Monitor wurde von deiner Firma bereitgestellt) wenden sich bitte zunächst an die zuständige Abteilung der Firma, die sich ggf. für dich an Samsung wendet.

Privatanwender

Privatanwender (d. h. du hast den Monitor selbst gekauft oder die zuständige Abteilung bittet dich, Samsung direkt zu kontaktieren) rufen bitte die Samsung Hotline an.

Vor dem Anruf

Halte den Monitor bereit.

Halte die Details des Monitors (Modellnummer, Modellcode, Seriennummer, Revisionsnummer (falls vorhanden) und den Kaufbeleg bereit.

Diese Informationen werden zur Aufnahme des Anrufs und zur Überprüfung benötigt. Der Samsung Supportmitarbeiter wird dich nach Modellcode und Seriennummer des Gerätes fragen, die normalerweise auf der Unterseite des Monitors zu finden sind.

Der Modellcode hat i.d.R. folgendes Format: LS/F/H/T.../EN oder LS/F/H/T.../EN

Die Seriennummer ist 15-stellig und hat folgendes Format: xxxx9xxxxxxxxxx

Halte deine Adresse bereit.

Stelle sicher, dass du den Fehler genau beschreiben kannst.

Der Samsung Supportmitarbeiter wird dich um eine genaue Beschreibung des Fehlers und andere relevante Angaben bitten. Möglicherweise wirst du gebeten, auf dem Monitor bestimmte Befehle auszuführen, um den Fehler zu beheben. Manche Fehler lassen sich per Telefon beheben, so dass du den Monitor sofort wieder nutzen kannst. Entscheidet der Samsung Support-Mitarbeiter, dass es sich um einen Hardwarefehler handelt, der nicht per Telefon behoben werden kann, wirst du gebeten, deinen Monitor für den Samsung Service vorzubereiten.

Warnung

Schäden durch unsachgemäße Handhabung (wie z.B. verschüttete Flüssigkeit) sind NICHT durch die Garantie abgedeckt; Ersatzleistung/Reparaturen sind in diesem Fall ein kostenpflichtiger Service. Mechanische Schäden (z.B. Gehäuse- oder Displaybrüche) oder Kratzer sind NICHT in der Garantie eingeschlossen; Ersatzleistung/Reparaturen sind in diesem Fall ein kostenpflichtiger Service. Fehler von Software und Peripheriegeräten anderer Hersteller sind NICHT in der Garantie eingeschlossen. Bei Fragen zur Bedienung oder Monitorkonfiguration wende dich bitte an deinen Samsung Händler.

Weitere Informationen erhältst du über unsere Samsung Hotline.

Samsung Electronics GmbH

Frankfurter Straße 2

65760 Eschborn

Hinweis:

Bitte sende keine defekten Geräte an die Postadresse nach Eschborn. Wende dich im Falle eines Defekts an unsere Hotline oder an einen autorisierten Service-Partner.

Begrenzte Herstellergarantie von Samsung (europaweite Garantie)

Die begrenzte Herstellergarantie von Samsung gilt für Endkunden, die im europäischen Wirtschaftsraum oder in der Schweiz ("Europa") ein Samsung Produkt erwerben, das von Samsung in Europa vertrieben wird. Endkunden können damit Garantieleistungen in ganz Europa in Anspruch nehmen. Es gelten die Garantiebedingungen (Garantiezeit und Garantieleistungen) des Landes, in dem Garantieleistungen eingefordert werden. Diese freiwillig gewährte Herstellergarantie erweitert die Standardgarantie. Die Rechte des Käufers nach der jeweils geltenden nationalen Gesetzgebung werden davon nicht berührt.

Beim Anmelden von Garantieansprüchen im Sinne dieser Herstellergarantie muss der Endkunde den Originalkaufbeleg vorlegen (d.h. den Kaufbeleg für den Erstkauf des Produkts durch einen Endkunden). Sonderaktionen, mit denen die Bedingungen der begrenzten Herstellergarantie erweitert und/oder verbessert werden, sind auf das jeweilige Land beschränkt, in dem die Sonderaktion angeboten wird. Sie können in anderen Ländern nicht in Anspruch genommen werden.

Weitere Fragen dazu kann die Samsung Hotline beantworten.

Reparaturen außerhalb der Garantie an Samsung Produkten aus dem außereuropäischen Ausland

Für Samsung Produkte, die du im außereuropäischen Ausland gekauft hast und für die Samsung keine Garantie übernommen hat, können wir in manchen Fällen in Deutschland trotzdem eine Reparatur anbieten.

Solche Reparaturen sind kostenpflichtig und dauern eventuell länger als Reparaturen im Rahmen der Garantie.

Bitte wende dich an ein autorisiertes Samsung Service-Center, um prüfen zu lassen, ob eine Reparatur deines Produktes möglich ist, welche Kosten voraussichtlich für die Reparatur anfallen und wie lang die Reparatur wahrscheinlich dauern wird.

Unter anderem in folgenden Fällen kommt dein Produkt nicht für eine Reparatur in Frage:

- Wenn die Lieferung des für die Reparatur benötigten Ersatzteils aufgrund der Größe des Ersatzteils mit unverhältnismäßig hohen Kosten verbunden ist wie beispielsweise bei einem Fernsehbildschirm oder einer Kühlschranktür.
- Wenn das Ersatzteil nicht verfügbar ist, z. B. wenn das Produkt nicht mehr hergestellt wird.
- Wenn das betroffene Produkt in Deutschland nicht vertrieben wird .
- Wenn sich die Produktspezifikationen von den in Deutschland vertriebenen Produkten unterscheiden.
- Wenn sich andere Spezifikationen wie z. B. die Bandbreite oder die Spannung des Produktes von denen in Deutschland unterscheiden.