

Garantiebedingungen

Displays & Monitore

(1) Definitionen

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

Samsung steht für:

Samsung Electronics GmbH

Am Kronberger Hang 6

65824 Schwalbach am Taunus.

Samsung Produkt: Bezieht sich auf alle Display Produkte (Monitore, SMART Signage Displays, SMART Signage TV, SMART Cloud Displays & SMART Hospitality Displays) von Samsung, deren Modellcode auf „/EN“ oder „/EDC“ endet, einschließlich des Zubehörs wie z.B. Standfüße, 3D-Brillen 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, 3D-Brillen, 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 Signage TV & SMART Hospitality Display).
- 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 Samsung 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 eingeschickt 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.

Wenn Sie den Kundendienst benötigen

Firmenanwender

Sind Sie ein Firmenanwender (d. h. Ihr Monitor wurde von Ihrer Firma bereitgestellt), so wenden Sie sich bitte zunächst an die zuständige Abteilung Ihrer Firma, die sich ggf. für Sie an Samsung wendet.

Privatanwender

Sind Sie ein Privatanwender (d. h. Sie haben Ihren Monitor selbst gekauft) oder die zuständige Abteilung bittet Sie, sich direkt an Samsung zu wenden, so rufen Sie bitte die Samsung Hotline an.

Vor dem Anruf

Halten Sie den Monitor selbst bereit.

Halten Sie 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 Sie 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

Halten Sie Ihre Adresse bereit.

Stellen Sie sicher, dass Sie den Fehler genau beschreiben können.

Der Samsung Supportmitarbeiter wird Sie um eine genaue Beschreibung des Fehlers und andere relevante Angaben bitten. Möglicherweise werden Sie gebeten, auf dem Monitor bestimmte Befehle auszuführen, um den Fehler zu beheben. Manche Fehler lassen sich per Telefon beheben, so dass Sie den Monitor sofort wieder nutzen können. Entscheidet der Samsung Supportmitarbeiter, dass es sich um einen Hardwarefehler handelt, der nicht per Telefon behoben werden kann, werden Sie gebeten, Ihren 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 wenden Sie sich bitte an Ihren Samsung Händler.

Weitere Informationen erhalten Sie über unsere Samsung Hotline:

Telefon 06196 77 555 77*

Telefax 06196 77 555 20*

(*Kosten laut Konditionen des Vertragspartners für Festnetzanschlüsse oder Mobilfunkanschlüsse)

Samsung Electronics GmbH
Am Kronberger Hang 6
65824 Schwalbach/TS

Hinweis:

Bitte senden Sie keine defekten Geräte an die Postadresse nach Schwalbach. Wenden Sie sich im Falle eines Defekts an unsere Hotline oder an einen autorisierten Servicepartner.

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.