

CLEVERTOUCH™

Clevertouch Deutschland Garantiebedingungen Januar 2020

1. Garantiebedingungen

- Impact Serie – alle Versionen
- Impact Plus Serie – alle Versionen
- UX-Pro – alle Versionen
- E-Cap – alle Versionen

Für alle Clevertouch-Modelle gilt eine 5 Jahre Vor-Ort-Garantie ab dem Kaufdatum.

Folgendes (optionales) Zubehör ist davon ausgeschlossen

– Hier gilt eine Garantie von 12 Monate Bring-in

- PC Module – gilt nur für die Hardware
- NFC Pen Tray Module
- Clevercable
- Clevershare Transmitter/Receiver
- Fernbedienung
- EMR Pens/Stift (Capacitive und E-CAP)

Support-Hotline bei Problemen mit der Hardware

Bitte kontaktieren Sie in diesen Fällen unseren Dienstleister LetMeRepair.
Entweder per E-Mail unter clevertouch-service@letmepair.de oder
per Tel. 06022 2641260 und schildern Ihr Anliegen.

Folgende Informationen sind zur schnelleren Bearbeitung anzugeben:
Serien-Nr., Modelltyp, genaue Fehlerbeschreibung sowie Ansprechpartner
mit Telefon-Nr. vor Ort.

Technischer Support, Leitfaden und Unterlagen

Bei technischen Problemen und Softwareproblemen steht Ihnen unser Support zur Verfügung. Unter <https://support.clevertouch.com/support-cases/new>, können Sie ein Ticket öffnen und Ihr Problem schildern.

Sie werden hierbei aufgefordert, einige grundlegende Details wie Kontaktdetails, die Seriennummer des Bildschirms und eine gute Fehlerbeschreibung anzugeben. Bitte senden Sie hierzu immer die Softwareinformationen des Displays zu.

Diese können Sie wie folgt mit beiliegender Fernbedienung aufrufen.

Tastenkombination – Input 3 9 3 9

Um unsere Support-Mitarbeiter dabei zu unterstützen Ihre Anfragen effizienter zu analysieren, sollen Sie möglicherweise auch Bilder und / oder einen Film zur Unterstützung Ihres Falls zur Verfügung stellen. Sobald Ihre Supportanfrage eingegangen ist, wird diese schnell bearbeitet und Sie erhalten umgehend eine Supportnummer, die sich auf Ihren Mangel bezieht. Bitte beachten Sie, dass für diesen Support-Fall diese Nummer immer verwendet werden muss, um weitere Anforderungen zu diesem Vorgang bearbeiten zu können.

Einen Produktleitfaden der wichtigsten Applikationen und Funktionen finden Sie unter folgendem Link. <https://gettingstarted.clevertouch.com/index>

Technische Unterlagen, Schulungshandbücher, Treiber und Firmware-Updates finden Sie unter <https://support.clevertouch.com> unter dem „Reiter“ Downloads & Drivers.

2. Was ist von der Garantie ausgeschlossen

Die Garantie gilt nicht für Schäden, bei denen Clevertouch keine Verantwortung tragen kann. Diese sind wie folgt definiert:

1. Unsachgemäße Verwendung, falsche Lagerung, mechanische Beschädigungen (z. B. Kratzer, Druck oder Bruchstellen), falsche Lagerung oder Reinigung. Sämtliche Kosten, die zur Modifikation erforderlich sind um das Produkt an die Sicherheitsnormen anzupassen, sind selbst zu tragen.
2. Bei Nichtbeachtung der Betriebs- und Installationsanweisungen von Clevertouch oder den gültigen technischen und sicherheitsrelevanten Bestimmungen. Sowie bei Anschluss oder Verwendung des Produktes für deren Zweck es nicht bestimmt ist.
3. Die Nichtbeachtung von Wartungsanweisungen von Clevertouch
4. Die permanente Anzeige von statischen Bildern oder Logos. (typische Anzeigeschäden sind sogenannte Burn-In-Effekte)

5. Betriebsbedingungen, die den normalen Büro- oder Privatgebrauch übertreffen (z.B. Betrieb in rauchiger oder staubiger Atmosphäre oder bei außergewöhnlichen Raumtemperaturen, sowie unter UV- und IR-Strahlung). Gegebenenfalls werden für bestimmte Produkte gesonderte Betriebsbedingungen von Clevertouch festgelegt.
6. Naturkatastrophen, Feuer, Überschwemmungen, chemische oder biologische Exposition, Kriegshandlungen, Gewalttaten oder ähnliche Ereignisse.
7. Fehler, die durch ein anderes Produkt verursacht werden und mit einem Clevertouch-Display verbunden waren.
8. Die Ausführung und Änderung des Produkts durch Personen, die nicht von Clevertouch autorisiert sind.
9. Zubehör wie Kartons, Verpackungen, Batterien oder andere Verbrauchsmaterialien, die zusammen mit dem Produkt verwendet werden und ausgetauscht werden müssen, fallen nicht unter die Garantie.
10. Pixelfehler sind in der LED-Technologie nicht zu vermeiden. Sie stellen nur dann einen Fehler im Sinne dieser Garantie dar, wenn sie von den Normen der LCD-Hersteller abweichen.
11. Produkte, deren Seriennummern geändert, entfernt oder unleserlich gemacht wurden, sind von der Garantie ausgeschlossen.

Garantieansprüche werden vom Clevertouch Support Team bearbeitet.

Bitte wenden Sie sich an <https://support.clevertouch.com> und erstellen ein Support-Ticket, um weitere Informationen zu erhalten. Bitte beachten Sie hierzu auch die Erläuterungen von Punkt 1 „Leitfaden, Technischer Support und Unterlagen“.

3. Software

- Es gilt die Garantie auf die aktuelle Softwareversion ab Kauf des Displays.
- Wir können den laufenden Betrieb des Produkts, bei dem Betriebssysteme von Drittanbietern aktualisiert werden, nicht garantieren. Soweit es uns möglich ist, versuchen wir alle neuesten Updates zu unterstützen.
- Dies gilt auch für alle Softwarepakete, die im Lieferumfang enthalten sind.

4. Unfälle, Reinigung und Einsatz in schwierigen Bedingungen

- Wir können keine Garantie für versehentlich vorkommende Schäden übernehmen. Bitte kontaktieren Sie in solchen Fällen Ihre Haftpflichtversicherung.
- Die Clevertouch-Displays werden mit gehärtetem Sicherheitsglas (außer kapazitivem Touch) und Metall- / Aluminiumrahmen ausgeliefert. Dadurch können Sie auch in etwas schwierigeren Umgebungen eingesetzt werden. In relativ staubigen Rumen müssen alle IR-Touch-Frames regelmäßig gereinigt werden, damit die Touch-Funktion weiterhin wie vorgesehen funktioniert.
- Die Displays wurden mit lüfterloser Kühltechnologie entwickelt, um das Eindringen von Staub und Schmutz zu reduzieren.

5. Ersatzteile

Unsere Ingenieure und LetmeRepair identifizieren die fehlerhafte Komponente anhand der Seriennummer. Fehlerhafte Teile werden ausgetauscht und müssen nicht an Clevertouch zurückgeschickt werden. Sie können gemäß den geltenden Bestimmungen entsorgt werden. Ersatzteile können bei der nächsten Bestellung des Kunden geliefert werden, sofern dies angemessen ist oder je nach Geschwindigkeit, die von der Luftfracht oder unserem Standardlieferdienst gefordert wird.

6. DOA (DEAD on Arrival) LCD Panel **

Ein Schaden am LCD-Panel oder gar Ausfälle werden ab dem Kauf bis 30 Tage nach Rechnungsdatum als DOA-Fall anerkannt

Bei jedem Clevertouch LCD-Panel-Modul** - von dem angenommen wird, dass ein tatsächlicher Ausfall des LCD-Panel-Modul** aufgetreten ist (innerhalb der 30-tägigen DOA-Periode) wird veranlasst, dass der fehlerhafte Clevertouch-Bildschirm ** kostenlos abgeholt und ausgetauscht wird.

Bitte beachten Sie, dass wir in den meisten Fällen fotografische Nachweise zusammen mit einer Seriennummer benötigen. Erst dann können wir einen tatsächlichen Ausfall des LCD-Panels richtig und erfolgreich diagnostizieren und einen Austausch veranlassen.

7. LCD Panel ** Schaden außerhalb der 30-tägigen Frist

Sollte ein Clevertouch-Display einen LCD-Panel-Modul**Schaden außerhalb der vereinbarten Frist von 30 Tage aufweisen, bitten wir Sie die unter Punkt 1 genannten Punkte an LetMeRepair zu melden. Innerhalb der 5-jährigen Garantie wird ein Austausch des Panels vorgenommen.