



SAV TERRA

19 rue du commerce

67550 Vendenheim

Tél. : 03 68 41 10 18

Fax : 03 88 20 85 51

E-Mail : support_france@wortmann.de

www.wortmann.de

Lun.-Jeu. 9h00 - 18h00

Ven. 09h00 - 17h00

SYSTÈMES INFORMATIQUES TERRA – CONDITIONS GÉNÉRALES

Le service sur site s'applique à tous les sites implantés en République fédérale d'Allemagne, en France en Suisse, en Autriche et dans les pays du Benelux. Sont exclus les îles et les autres sites ne pouvant être atteints dans un délai convenable, à un prix usuel et par des moyens de transport normaux.

Le temps de réponse est d'un jour ouvrable, le temps de récupération est généralement d'un à deux jours ouvrables. Les produits TERRA tombant rarement en panne et le nombre de demandes de réparation n'étant donc pas précisément calculable, il est possible que certains cas requièrent un délai plus long. Nous comptons sur votre compréhension dans de tels cas occasionnels.

Les conditions suivantes s'appliquent dans le cadre du service sur site TERRA :

1. Le service sur site comprend les frais de déplacement, les salaires, les frais de transport et les pièces détachées nécessaires aux systèmes informatiques TERRA.

2. Tous les services se limitent exclusivement au matériel monté ou installé par WORTMANN AG immédiatement après production. Les mises à niveau ne doivent être effectuées que par des partenaires de service agréés TERRA. Si une mise à niveau est effectuée de manière appropriée par un partenaire de service TERRA agréé et achetée lors de l'achat des composants à mettre à niveau, le service sur site TERRA s'applique également aux nouveaux composants. Le service sur site TERRA ne s'applique ni aux composants montés a posteriori par une autre partie qu'un partenaire agréé ni à tous les problèmes techniques découlant de l'utilisation de ces composants.

3. Le service sur site TERRA ne s'applique pas au logiciel. Le client est responsable de la restauration de son propre logiciel d'application. Le client est tenu d'effectuer régulièrement des sauvegardes de ses données ; aucune responsabilité n'est assumée en cas de perte de données. L'installation de mises à jour et de correctifs ainsi que la maintenance régulière du système et la surveillance du fonctionnement du système sont exclues du service sur site TERRA.

4. En cas de défaut du support de données, une réinstallation standard du système d'exploitation peut être effectuée sur demande par le technicien de service si le client dispose de l'image originale du logiciel ou des supports originaux pour l'installation du système d'exploitation. Ceci s'applique en particulier aux appareils avec downgrade du système d'exploitation. Il est impératif que le système d'exploitation ait été préinstallé en usine sur le système TERRA.

5. Les services sont limités à des appareils individuels et ne s'appliquent pas aux réseaux ou aux problèmes liés aux réseaux. Des installations supplémentaires, des sauvegardes de données et d'autres services non contractuels sont généralement possibles sur demande, en échange d'une participation financière.

6. Participation du client : le numéro de série de l'appareil est nécessaire pour un traitement rapide. Dans de nombreux cas, les problèmes peuvent être résolus par téléphone. Dans le cas contraire, nous vous enverrons immédiatement un technicien de service afin qu'il répare votre PC. La preuve

d'achat doit pouvoir être présentée au technicien de service.

7. Le client est tenu d'accorder un accès gratuit et de mettre à disposition les ressources existantes (électricité, connexion à Internet si nécessaire) dans la mesure de ses possibilités durant la réparation. Il est tenu d'assister le personnel de service par téléphone et sur place. Si les exigences techniques sont respectées, le client doit fournir les codes d'erreur et autoriser l'accès à distance à son système si ce dernier est requis pour le traitement des erreurs.

8. Aucune responsabilité n'est assumée pour les dommages indirects et les coûts résultant d'un appareil défectueux.

9. La durée de la garantie et du service sur site commence à la date de vente au client final, au maximum quatre semaines après la distribution du système informatique par WORTMANN AG. Le service sur site TERRA ne s'applique ni aux dommages liés au transport ni aux défauts survenant immédiatement après la livraison. Si des problèmes surviennent lors de la première mise en service, il convient de signaler immédiatement cet événement comme dommage lié au transport. Il n'est pas judicieux de poursuivre la mise en service d'un appareil endommagé ; cette dernière n'est pas non plus concernée par le service sur site TERRA. En règle générale, la collecte et la réparation ou, si possible, l'échange contre un appareil de remplacement sont laissés à l'appréciation des employés du centre de service TERRA. La durée de la période de garantie des systèmes informatiques TERRA n'est pas affectée par le service sur site. Les réparations n'entravent pas la période de garantie.

10. Le centre de service TERRA a un stock considérable de pièces de rechange ; en cas d'intervention, des pièces de rechange identiques sont généralement utilisées. En principe, il n'existe pas de revendication concernant des composants identiques et la compatibilité avec tous les programmes utilisés, en particulier avec les anciens appareils. Le centre de service Terra s'engage à utiliser des composants au moins équivalents et compatibles avec les autres composants du système. Cela peut se traduire par le remplacement de plusieurs composants afin de garantir un bon fonctionnement du système. Dans le cas où le défaut se limite au clavier, à la souris, à la batterie ou à une alimentation externe, l'intervention d'un technicien de service n'est pas nécessaire. Nous vous ferons parvenir un appareil de remplacement gratuitement et récupérerons l'appareil défectueux. Dans ce cas, nous vous prions de remplacer la pièce correspondante. C'est pourquoi nous vous prions également de conserver l'emballage d'origine pendant toute la durée du service ! Les dommages liés au transport dus à un emballage inadéquat sont à la charge du client. Il est possible d'envoyer un emballage de remplacement, mais cela rallongera le délai.

11. Si la réparation révèle que le défaut est dû à une mauvaise manipulation, à des périphériques défectueux, à une installation incorrecte de logiciels, à des virus ou à tout autre défaut de la part de l'utilisateur, tous les services sont payants. Par conséquent, vérifiez soigneusement que le défaut est réellement présent et tentez de réinstaller le logiciel si nécessaire avant de signaler tout défaut. Si, dans de rares cas, les tentatives de réparation sur place n'aboutissent pas au résultat escompté, le centre de service se réserve le droit de retirer l'appareil afin de le faire réparer à l'usine de Hüllhorst.

12. S'il s'agit d'un défaut de série de composants de systèmes informatiques TERRA ou d'un cas de force majeure similaires, le service sur site ne s'applique pas. Bien entendu, dans un tel cas, une solution rapide sera mise en œuvre.

Nous comptons sur votre compréhension quant à ces règlements. Sans eux, des abus seraient possibles et les prix des services augmenteraient en conséquence. Les présentes conditions ne limitent pas vos droits légaux de consommateur.

Droit de rétention des médias TERRA

Dans le cadre du service sur site TERRA, un droit de rétention des médias peut être souscrit en option. Si vous avez également acheté ce produit, vous pouvez conserver les supports de données défectueux et éviter ainsi tout souci de protection des données du fait des données restantes. Les conditions suivantes s'appliquent dans le cadre du droit de rétention des médias TERRA :

1. Le droit de rétention des médias doit être souscrit pour l'appareil en question.

2. Il est valable à tout moment de la période de garantie, même si celle-ci a été prolongée par la suite. Il s'applique également aux supports de stockage ajoutés en plus lors de la commande pour l'appareil en question.

3. Le droit de rétention des médias est uniquement exercé lorsque la protection des données risque de ne pas être assurée. Il ne s'applique pas dans les cas suivants :

- Dommage pendant le transport de l'appareil neuf ou dommages lors de la première mise en service, avant que des données du client ne soient installées.
- Pour des supports de stockage vides ou des supports dont les données ne sont pas confidentielles
- Les supports de données, qui en raison de certains niveaux de RAID, ne contiennent aucunes données complètes

4. Le défaut doit être confirmé par un technicien agréé. Le technicien retire le couvercle du disque dur ou effectue une manipulation pour le rendre inutilisable, puis le remet au client. Note: un média rendu inutilisable ne garantit pas une protection complète de vos données. Certaines entreprises spécialisées arrivent à récupérer des données même sur un support endommagé. Il est de la responsabilité du client de décider d'entreprendre ou non d'autres mesures pour rendre le support inutilisable.

5. Une personne autorisée par le client doit accuser réception du support inutilisable et s'identifier sur demande. Elle doit confirmer que la protection des données risque de ne pas être assurée.

6. En cas de défaillances répétées ou de suspicion de mauvaise manipulation, nous nous réservons le droit de refuser le service ou de réclamer les coûts requis pour le service.

7. Le droit de rétention des médias TERRA s'applique en cas de supports défectueux, et non en cas de fin d'utilisation dans le cadre d'un Leasing ou d'une location.

Service d'urgence TERRA :

Pour les serveurs avec service sur site TERRA, vous pouvez immédiatement bénéficier de nombreux services gratuits en cas de vol, d'incendie ou autres cas de force majeure. Vous trouverez de plus amples informations sur nos services d'urgence à l'adresse www.terra.de

TERRA COMPUTER SYSTEMS – ON-SITE-SERVICE

The On-site Service is valid for all locations with German, Switzerland, Austria and the Benelux. Exceptions are islands and other locations that cannot be reached with normal modes of travel, on time and at the usual cost.

Response time is one working day, the time to restore usually a day or two. As TERRA Computers tend to have few instances of failure and, hence, the number of service calls is not always predictable and it may take longer in some cases. We ask for your understanding in such exceptional cases.

The following terms & conditions apply for TERRA On-site Service:

1. On-site Service encompasses travel costs, labour rates, transport cost and parts for TERRA computer systems.

2. Service is restricted to hardware built in, or installed, by WORTMANN AG at point of manufacture of the device. Upgrades should only be carried out by qualified TERRA Partners. If an upgrade was carried out by an authorised TERRA Service Partner, and this was arranged when purchasing the upgrade parts, then TERRA On-site Service also applies to the upgraded components. For upgrade components that were self-installed and all related technical problems, TERRA On-site Service does not apply.

3. Software is not part of the TERRA On-site Service. The customer is responsible for restoring their own application software. The customer is obliged to regularly back up data, there is no liability for loss of data. The implementation of software updates and patches as well as regular system maintenance and monitoring of functionality are not part of TERRA On-site Service.

4. In case of a fault on the data drive, a re-installation of the operating system by a service technician can be carried out on request, as long as the customer provides the original software image or the original installation media for the operating system. This applies, in particular, to devices with operating system downgrades. It is a pre-requisite that the operating system was originally installed at point of manufacture on the TERRA System. Service is restricted to individual devices and do not apply to networks or problems related to networks. Additional installation requirements and other non-contractual services are usually possible, but chargeable.

5. Customer participation: The serial number of the device is required to allow for quick processing. In many cases problems can be resolved over the phone. If this is not possible, we will send out a service technician immediately to repair your PC. The service technician may require your purchase receipt

6. The customer is obliged to give free access and required resources (e.g. power, internet connection etc) within reason for the duration of the repair process. The customer is also obliged to provide support to the service employee over the phone or onsite. For the purpose of identifying the fault and if the technical pre-requisites

are fulfilled, the customer has to provide fault codes and remote access to the system.

7. There is no liability for consequential damages or costs caused by a faulty device.

8. The term of the warranty and On-site Service ordinarily commences on the day of purchase by the customer, but at the latest 4 weeks after delivery of the computer system to the stockist by WORTMANN. Transport damages and faults immediately after delivery, are not covered by TERRA On-site Service. If problems occur directly upon the initial start of the system, then thus must be reported straight away as a case of transport damage. It is not recommended to persist with using a damaged system and this is also not covered by TERRA On-site Service. In this case the TERRA Service Centre should be informed immediately. The next step will usually be a pick-up and repair of the device, or, if possible, an exchange for a replacement device at the discretion TERRA Service Centre staff. The length of term for TERRA computer systems is not affected by On-site Service. Repairs do not limit the warranty term.

9. The TERRA Service Centre keeps high stock levels for parts and identical parts are usually utilised in a service case. However, there is no general right to identical parts nor compatibility with all applications in use, particularly for older devices. The Terra Service Centre commits to using parts of at least the same standard, which are compatible with other system components. This may result in multiple components being replaced in order to guarantee smooth running. Should the fault be found to be restricted to keyboard, mouse, battery or an external power supply, a service technician visit is not necessary. We will send you a free replacement and the faulty device will be collected from you. In this case we ask you to exchange the relevant device yourself. For this occurrence, please keep hold of any original packaging for the duration of the Service term! The customer is liable for damages in transit as a result of insufficient packaging. While it may be possible to send replacement packaging this will result in a delay.

10. Should the repair process find that the fault was as a result of misuse, faulty periphery devices, incorrect installation of software, viruses or other user mistakes, all service provision will be chargeable and will be invoiced. Please make sure to check if there is really a fault and try re-installing the software used before reporting a fault. If onsite repair does not resolve the issue, the Service Centre retains the right to pick up the device in order to repair it at the factory in Hüllhorst.

11. In case of a serial fault with TERRA computer system components or similar cases of force majeure, the On-Site Service does not apply. Of course, we will endeavour to find a solution for you as quickly as possible for you out of goodwill.

We ask for your understanding where these rules are confirmed. Their absence may give rise to abuse of the Service process and prices would have to go up in accordance. The above terms do not restrict your legal consumer rights.

TERRA Media retention right

You should optimise your TERRA On-site Service by purchasing the option for media retention rights. If you buy this product, too, you can retain faulty data drives and avoid creating data gaps through potential remains of data. The following terms and conditions apply within the TERRA Media Retention rights:

1. The Media Retention rights must be purchased for a specific device. The full warranty period applies, even if this was extended retrospectively.

2. The fault must be confirmed by an authorised technician.

3. The technician removes the hard drive cover with the serial number as proof of destruction and keeps it in order to confirm destruction with the manufacturer.

4. An authorised customer representative must sign for the receipt of the coverless hard drive and provide ID if required.

5. In cases of repeated failure or where there is concern of incorrect use, we train the right to decline this Service or to charge the costs for the service call.