

ALLGEMEINE GARANTIE - UND SERVICEBEDINGUNGEN

In der folgenden Übersicht sind die kostenfreien und kostenpflichtigen Einsätze aufgeführt. Diese gelten bei Abschluss eines Service- oder All-in-Vertrages mit techcentive GmbH.

Kostenfrei:

- Kein Papiereinzug aus den Schächten, aufgrund Verschleißes oder technischem Defekt*
- Kein Papiereinzug aus dem ADF, aufgrund Verschleißes oder technischem Defekt*
- Zerknittert / zerreißt Papier (wenn kein Fremdkörper/Papierrest im Drucker)*
- Bei Einschalten des Druckers löst Netzsicherung aus*
- Rauchentwicklung / Geruch, nach Papierstau kein Druck*
- Nach Papierstau kein Druck, sofern Grund des Papierstaus vollständig behoben ist*
- Fehlerhafter Ausdruck (schlechte Druckqualität), die nicht aufgrund Verschmutzung auftritt*
- Druckt schwarze Streifen / Balken (wenn nicht Toner oder Trommel defekt)*
- Druckt nur leere Seiten (wenn nicht Toner oder Trommel defekt)*
- Drucker ist bereit, reagiert / druckt aber nicht*
- Drucker schaltet selbstständig ab (z.B. nach Papiereinzug)*
- Drucker quietscht sehr laut (wenn nicht Toner oder Trommel defekt)*
- Drucker macht laute Geräusche (rattert. kracht) (wenn nicht Toner oder Trommel defekt)*
- keine Funktion (Gerät reagiert nicht)*
- wiederkehrender Papierstau, sofern kein Fremdkörper oder Papier im Papierweg ist*
- Geräteeigene Fehlermeldungen (Fehlercodes), welche nicht aufgrund Userverschulden gemeldet wurden*
- Hardware Fehler am Gerät, welcher nicht durch Userverschulden entstanden ist*
- 2nd Level Support*

* Sofern keine Fehlbedienung, Verunreinigung, defekte Verbrauchsmaterialien oder falsche Einstellung vorliegen. Sonst kostenpflichtig

Kostenpflichtig:

- Papierreste im Gerät
- Papierstau
- Gerät ohne Stromanschluss
- Dose nicht gepatcht
- falsche Patchdose
- Netzwerkleitung nicht angeschlossen
- Faxleitung nicht angeschlossen
- Seitenteil gebrochen (Gewalteinwirkung)

- Abgebrochene Einzelblattzuführung
- Papier falsch eingelegt
- falsches Medium eingelegt (Papier/Karton/Folie)
- Papierformat am Gerät verstellt
- Fremdkörper im Gerät
- Vorlagenglas reinigen
- Techniker wurde falsches Gerät gemeldet (falscher Standort)
- falsche Treibereinstellung
- Softwareproblem
- Kein Fehler festgestellt
- Flüssigkeit im Gerät
- Gehäuseteile nicht richtig geschlossen
- Vandalismusschäden
- Verbrauchsmaterialien falsch eingesetzt
- Verbrauchsmaterial erneuern
- Verschleißmaterial falsch eingesetzt
- Umzüge
- Wartungsmeldungen (welche aufgrund Überschreitung des empfohlenen / festgelegten Druckvolumens entstehen)
- gewünschte Sondereinstellungen vom Benutzer an seinem Gerät
- maximales monatliches Druckvolumen überschritten
- Papierstau, die durch Aufkleber / Etiketten / Sonderpapiere verursacht werden
- Einlagerung von Geräten auf Kundenwunsch
- Wiederinbetriebnahme von eingelagerten Geräte
- Firmwareupdate
- Anpassung Softwarelösung aufgrund eigenmächtigen Firmwareupdate des Kunden
- Wartezeit über 15 Minuten
- Erneute Anfahrten aufgrund Feierabends/Abwesenheit User/Ansprechpartner, falsche Meldung, falscher Standort
- Einstellung Faxfunktionen
- Veränderung der Einstellung nach erfolgtem und abgenommenem Rollout
- Troubleshooting, welches nicht Hardwarebezogen ist (Faxserver, Mailserver, ..)
- Neuaufspielen der Softwarelösungen
- Anpassungen an Softwarelösungen
- Kein Ansprechpartner vor Ort
- Generell Reinigungen
- Maschine verstellt (Hardware & Software)
- Vom Kunden gewünschtes Notlager während der Laufzeit
- Einrichten von Funktionen (Scan-2, etc.)

Anschrift/Impressum

techcentive GmbH
Bahnhofstraße 1
37115 Duderstadt
Deutschland

Amtsgericht Göttingen
HRB 207700
Geschäftsführer: Sandro Alexander Dreier
St-Nr.: 044/246/06252

UST-ID: DE358970124
Frankfurter Volksbank eG
IBAN: DE57 5019 0000 6103 5844 24
BIC: FFVBDEFF

Beratung & Support

Tel: +49(0) 6106 7070773

Erreichbarkeit: Mo. - Fr. 08:00 Uhr bis 18:00 Uhr

E-Mail: info@techcentive.de

Kundenservice & Reklamationsabwicklung

E-Mail: info@techcentive.de

Geschäftsführer

Sandro Alexander Dreier

Handelsregister

Amtsgericht Göttingen | HRB 207700

USt-IdNr.: DE358970124

Anschrift

techcentive GmbH

Bahnhofstraße 1 • 37115 Duderstadt • Deutschland / Germany

Letzte Aktualisierung der AEB: 10.02.2025