



# Orderman Care & Care Gold

## Überblick Service-Produkte

### Die einzigartigen Orderman Serviceprodukte

In diesem Handbuch finden Sie alles Wissenswerte über das umfangreiche Service-Portfolio von Orderman. Unsere Services gehen weit über das bloße Reparieren hinaus. Mit den Orderman Serviceprodukten Care & Care Gold schützen Sie sich und Ihre Kunden über viele Jahre vor ungeplanten Ausfällen und teuren Reparaturen. Care & Care Gold ist die All-in-Sorglos-Garantie von Orderman, die sämtliche Fehler abdeckt.

Verglichen mit herkömmlichen Reparaturmodellen reduzieren Sie mit Orderman Care & Care Gold die Rücklaufquote um zwei Drittel. Wie das? Im Zuge unseres so genannten Refurbish-Ansatzes Care & Care Gold tauschen wir nicht nur schadhafte Teile, sondern überholen das Produkt technisch und optisch komplett und reinigen Ihr Gerät sorgfältig innen und außen. Das Orderman Repair-Team tauscht nicht nur defekte Teile, sondern sämtliche Teile, ...

- die einen kosmetischen Mangel aufweisen
- die nicht mehr auf dem letzten sicherheitstechnischen Stand sind

Zusätzlich zu den Hardware-Reparaturen bringen wir im Zuge des Care & Care Gold Refurbishments Firmware, Treiber und Image auf den aktuellsten Stand.

Bei Care Gold profitieren Sie neben all den genannten Vorteilen von einem Vorab-Austauschgerät, mit dem Sie Ihrem Kunden im Notfall verblüffend schnell aus der Patsche helfen.

Nutzen Sie die Orderman Serviceprodukte, um sich einen Wettbewerbsvorteil zu verschaffen. Näheres dazu lesen Sie auf den folgenden Seiten.

**Ihre Fragen beantworten Ihnen gerne Ihr Area Manager sowie das Orderman Helpdesk-Team unter [support@orderman.com](mailto:support@orderman.com) oder 0043 662 65 05 61-620.**

Dieses „Orderman Care & Care Gold Dokument“ ersetzt das Service Handbuch und gilt ab 1. Juli 2018. Informationen in älteren Dokumenten sind nicht mehr gültig. Druckfehler, Irrtümer und technische Änderungen vorbehalten. Alle Preise zu den beschriebenen Produkten finden Sie in der aktuellen Orderman Preisliste.

Orderman GmbH | Bachstraße 59 | 5023 Salzburg, Austria | Tel: +43 662 650561 0 | Fax: +43 662 650561-819 | office@orderman.com | www.orderman.com  
FN 32066g | Landes- als Handelsgericht Salzburg DVR: 0736791 | UID: ATU34894905 | ARA Lizenz Nr: 8026

Bankverbindung: Bank Austria AG | IBAN: AT98 1100 0099 6684 1000 | BIC: BKAUATWW

## Garantiemodelle und -bestimmungen

Begriffe	Erläuterungen
Care	Es werden alle fehlerhaften Komponenten getauscht sowie alle verschlissenen Teile wie Gehäuse und Touch erneuert, um dem Gerät ein neuwertiges Aussehen zu verleihen (Refurbish). Sie erhalten ein technisch und optisch einwandfreies Gerät.
Care Gold	Care Gold umfasst alle Leistungen von Care. Darüber hinaus hat der Händler mit Care Gold Anspruch auf ein erneuertes, typengleiches Vorab-Austausch-Gerät. Das defekte Gerät ist spätestens nach Erhalt des Vorab-Austauschgerätes an Orderman zu retournieren.
Garantie-Sofortkauf	Besonders preiswert ist für Sie der Sofortkauf der maximalen Garantiedauer. Nehmen Sie also gleich beim Kauf Ihres Produktes Care Gold mit der größtmöglichen Laufzeit dazu und sparen Sie bis zu 10 %. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Handhelds und Handheld-Zubehör: Garantie-Sofortkauf für maximal fünf Jahre verfügbar</li> <li>• POS-Kassen: Garantie-Sofortkauf für maximal sechs Jahre verfügbar</li> </ul>
Vorab-Austausch (Beispiel auf Folgeseite)	Ein kostenloser Vorab-Austausch steht nur bei Produkten mit einem Care Gold Servicelevel zur Verfügung. Wird ein Produkt unter Care Gold vorab ausgetauscht, übertragen wir die verbleibende Garantie mit dem ursprünglichen Garantieenddatum auf das Austauschgerät und verknüpfen diese mit der entsprechenden Seriennummer. Der Austausch hat keinen Einfluss auf das ursprüngliche Garantieenddatum. Vorab-Austauschgeräte können in einer definierten Menge zu einem Sonderpreis bei Orderman gekauft werden. Die mögliche Menge ist produkt- und typenabhängig.
R & R (Repair & Return)	Das Gerät wird repariert, wobei nur die defekten Komponenten getauscht werden. Es wird das eingesendete, reparierte Gerät retourniert. Bei manchen Produkten ist eine Reparatur nicht möglich. In diesen Fällen bieten wir Ihnen ein gleichwertiges Austauschgerät an. Eine Reinigung ist im R&R nicht enthalten, kann jedoch zusätzlich beauftragt werden.
Refresh on Demand	Refresh on Demand ermöglicht Ihnen, einwandfrei funktionierenden Orderman Produkten neuen Glanz zu verleihen. Dabei werden sämtliche sichtbaren Teile, die optisch nicht mehr einwandfrei sind, ausgetauscht (Refurbish). Voraussetzungen für Refresh on Demand: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Das Gerät ist frei von technischen Defekten.</li> <li>• Dieses Service ist nur für ausgewählte Produkte verfügbar.</li> <li>• Das Produkt muss zum Orderman Service Depot gesendet werden.</li> <li>• Refresh on Demand kann bei Geräten innerhalb des aktiven Garantiezeitraums, aber auch bei Geräten außerhalb des Garantiezeitraums durchgeführt werden.</li> <li>• Durch Refresh on Demand entstehen keinerlei erweiterte Garantieansprüche.</li> </ul>
Garantie-Upgrade (Beispiel auf Folgeseite)	Ein Upgrade des Service Levels ist zu jedem Zeitpunkt innerhalb der aktiven Serviceperiode (Repair & Return, Care) möglich. Das Gerät muss zum Zeitpunkt des Upgrades funktionsfähig sein. Ein nachträgliches Upgrade bei einem defekten Gerät ist nicht möglich. Weitere Bestimmungen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bei einem Garantie-Upgrade bleibt die Laufzeit der Garantie unverändert.</li> <li>• Unabhängig vom Zeitpunkt des Upgrades wird immer die gesamte Upgrade-Jahrespauschale (rückwirkend von Garantiebeginn bis Garantieende) verrechnet.</li> </ul>
Garantieverlängerung	Eine Garantieverlängerung ist ausschließlich innerhalb der aktiven Garantielaufzeit (Care & Care Gold) möglich.
Maximale Garantie-laufzeit	Die Garantie kann bei Handheld-Produkten auf insgesamt maximal 5 Jahre und bei POS-Produkten auf insgesamt maximal 6 Jahre verlängert werden.
Standardgarantie	Die Standardgarantie ist das von Orderman definierte Level bei Auslieferung. Eine Übersicht finden Sie im Kapitel „Verfügbarkeit Care & Care Gold sowie R & R“
Garantiezeitraum	Die Länge des Garantiezeitraums ist abhängig vom jeweiligen Orderman Produkt. Die Garantieperiode startet mit dem Tag der Auslieferung der Ware.
OBF (Out-of-the-Box-Failure)	“OBF“ steht für „Out-of-the-Box-Failure“. Als OBF werden Geräte bezeichnet, bei denen innerhalb von 60 Tagen nach Auslieferung ein Defekt auftritt. Ist dies der Fall, erhalten Sie ein Vorab-Austauschgerät. Ein OBF Vorab-Austausch wird für alle Produkte angeboten, für die auch Care Gold verfügbar ist.

Ausgenommen sind höhere Gewalt, Vandalismus, Missbrauch und Verschleißteile.

Dieses „Orderman Care & Care Gold Dokument“ ersetzt das Service Handbuch und gilt ab 1. Juli 2018. Informationen in älteren Dokumenten sind nicht mehr gültig. Druckfehler, Irrtümer und technische Änderungen vorbehalten. Alle Preise zu den beschriebenen Produkten finden Sie in der aktuellen Orderman Preisliste.



## Beispiel Garantie-Upgrade und Verlängerung

Für eine Columbus800 unter Care2 soll die Garantie auf eine Care Gold Garantie ausgeweitet werden. Es muss zuerst ein „Servicelevel-Upgrade“ durchgeführt werden. Dieser hebt den Status auf Care Gold. Im Anschluss wird eine Verlängerung um 3 Jahre durchgeführt (2 Jahre Standard + 3 Jahre Verlängerung = 5 Jahre Gesamtlaufzeit). Verrechnet werden in diesem Fall einmal die Servicelevel-Upgrade-Gebühr und zusätzlich die Verlängerung mit einer Dreijahrespauschale.

## Beispiel Vorab-Austausch

Das Gerät mit der Seriennummer „A1“ wurde am 01.01.2017 gekauft und ist bis 01.01.2019 unter Care Gold.

- Am 31.12.2018 wird aufgrund eines Defektes eine RMA zu dem Gerät angelegt und wird mit dem Gerät mit der Seriennummer „B2“ ausgetauscht. Das Gerät mit der Seriennummer „B2“ ist nun bis zum 01.01.2019 in Garantie.
- Es wird keine weitere Garantiezeit an „B2“ angefügt, da dieses Gerät als (Reparatur)-Ersatz für „A1“ dient.
- Im unwahrscheinlichen Fall, dass „B2“ am 02.01.2019 ausfallen sollte, besteht für dieses Gerät kein weiterer Garantieanspruch, trotz der nur kurzen Einsatzdauer. Unabhängig von den vereinbarten Garantieleistungen gelten die Gewährleistungsregelungen entsprechend unseren AGB.

## Was wird von den Orderman Serviceprodukten Care & Care Gold abgedeckt?

Funktionale Fehler	Regulärer Gebrauch	Anwenderfehler
Unter funktionale Fehler fallen lose oder abgebrochene Elektronikkomponenten. Ebenso Port-, Platinen-, Prozessor-, Touch-, Netzteilfehler usw.	Unter regulären Gebrauch fallen Abnutzungserscheinungen wie abgenützte Touches oder Helligkeitseinbußen in der Hintergrundbeleuchtung des LCD-Panels. Für Akkupacks gelten 6 Monate Gewährleistung.	Fehler, die die aufgrund ihres Erscheinungsbildes ein Hardwareproblem nahelegen, deren Ursache jedoch in Fehlkonfigurationen oder unbeabsichtigt falscher Verwendung begründet sind, wie zum Beispiel Kalibrierungsfehler, mechanische oder elektronische Schäden, die durch Sturz, Hitze- einwirkung, Flüssigkeit oder ähnliches entstanden sind.

## Was wird *nicht* von den Orderman Serviceprodukten Care & Care Gold abgedeckt?

Höhere Gewalt	Vandalismus	Missbrauch
Mechanische und elektronische Defekte, die durch außergewöhnliche Ereignisse (Beispiele: Feuer, Erdbeben, Flut, Krieg) auftreten.	Die absichtliche Zerstörung des Produktes und dadurch auftretende mechanische und elektronische Defekte.	Beim wiederholten Auftreten ähnlicher oder gleicher Fehlerbilder oder bei dem begründetem Verdacht des Missbrauchs der Orderman Services behält sich Orderman das Recht vor, gegebenenfalls entsprechende Reparaturen zu verrechnen.

Dieses „Orderman Care & Care Gold Dokument“ ersetzt das Service Handbuch und gilt ab 1. Juli 2018. Informationen in älteren Dokumenten sind nicht mehr gültig. Druckfehler, Irrtümer und technische Änderungen vorbehalten. Alle Preise zu den beschriebenen Produkten finden Sie in der aktuellen Orderman Preisliste.

Orderman GmbH | Bachstraße 59 | 5023 Salzburg, Austria | Tel: +43 662 650561 0 | Fax: +43 662 650561-819 | office@orderman.com | www.orderman.com  
 FN 32066g | Landes- als Handelsgericht Salzburg DVR: 0736791 | UID: ATU34894905 | ARA Lizenz Nr: 8026

Bankverbindung: Bank Austria AG | IBAN: AT98 1100 0099 6684 1000 | BIC: BKAUATWW

## Verfügbarkeit Care & Care Gold sowie R & R

Gruppe	Bezeichnung	Standardgarantie		Sofortkauf Care Gold max. Verlängerung auf ... Jahre	Refresh on Demand
		Jahre	Typ		
Handhelds	NCR Orderman7 (alle Modelle)	2	Care Gold	5	-
	NCR Orderman5 (alle Modelle)	2	Care Gold	5	-
Handheld Zubehör	Ladestation NCR Orderman7	2	Care Gold	5	-
	Service Station NCR Orderman7	2	Care Gold	5	-
	Multi Service Station NCR Orderman7	2	Care Gold	5	-
	Ladeschale, 2-fach Akkulader und Service Station Sol	1	Care Gold	5	-
	Orderman Gürteldrucker3	1	R & R	5	-
	4-fach Ladestation Orderman Gürteldrucker2/3	1	R & R	5	-
	Orderman Funk	NCR Orderman Basisstation4	2	Care Gold	5
	Basisstation3	1	Care Gold	5	-
	Router2	1	Care Gold	5	-
	Router light2	1	Care Gold	5	-
POS Systeme	Columbus900	2	Care	6	✓
	Columbus800	2	Care	6	✓
	Columbus400	2	Care	6	✓
	N3000 Gastro-Server	2	Care	6	-
	XR7	2	Care	6	-
	T1000	2	Care	6	-
	Orderman PX10	2	Care	6	-
POS Zubehör	Orderman SRP-330II	2	R & R	-	-
	Orderman SRP-350plusIII	3	R & R	-	-
	Bixolon SRP-275III	3	R & R	-	-
	Orderman SRP-F310II	3	R & R	-	-
	NEWAY 10,1" Kundendisplay	1	R & R	-	-
	X-Series Kundendisplays	1	R & R	-	-
	Orderman Kassenlade	2	R & R	-	-

*Akkupacks sind Verbrauchsartikel, auf die Orderman eine Gewährleistung von 6 Monaten bietet. Care & CareGold sind nicht anwendbar.*

Für alle Produkte die das Verkaufsende erreicht haben und keinen Garantiestatus mehr haben (Care & CareGold), wird Repair & Return bis zum Service Ende angeboten.

Dieses „Orderman Care & Care Gold Dokument“ ersetzt das Service Handbuch und gilt ab 1. Juli 2018. Informationen in älteren Dokumenten sind nicht mehr gültig. Druckfehler, Irrtümer und technische Änderungen vorbehalten. Alle Preise zu den beschriebenen Produkten finden Sie in der aktuellen Orderman Preisliste.