

Gewährleistung und Supporthinweise

Qualitätsgarantie

- Gesetzliche Gewährleistung: Dialogic Systems sichert für seine Produkte die einwandfreie Qualität in Material und Verarbeitung gemäß den gesetzlichen Vorschriften zu. Sollten tatsächlich Mängel auftreten, behält sich Dialogic Systems das Recht auf Nachbesserung in angemessener Frist, Wandel und Minderung vor. Reparaturkosten im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung werden selbstverständlich von Dialogic Systems übernommen.
- Unbürokratische Hilfe: Bei Schäden durch unsachgemäße Behandlung, Fehlbedienung oder äußere Einwirkung wird Dialogic Systems auf Wunsch gerne zu einer raschen Lösung beitragen – entweder durch Hilfestellung zur Fehlerbehebung, Reparatur oder durch ein Ersatzgerät. Dienstleistungen und Produkte werden gemäß Preisliste bzw. Kostenvoranschlag berechnet.

Troubleshooting

- Kontakt aufnehmen: Wenn Störungen im Betrieb Ihres Panels auftreten sowie bei Beschädigungen oder Defekten, kontaktieren Sie bitte den zuständigen Ansprechpartner, von dem Sie das Gerät bezogen haben. Für den Endanwender ist dies das Elektrofachunternehmen bzw. der Audio/Video-Systemintegrator. Für diese wiederum der Großhändler oder Dialogic Systems.
- Keine eigenmächtigen Reparaturversuche: Reparaturen und Öffnungen des Gerätes dürfen nur von Service-Personal durchgeführt werden, das durch Dialogic Systems autorisiert ist. Bei eigenmächtigen Manipulationen an Hard- oder Software erlöschen die Gewährleistungsansprüche.
- Informationen bereithalten: Stellen Sie alle für die Problemlösung relevanten Informationen möglichst schriftlich in Stichworten zusammen. Halten Sie die Seriennummer Ihres Dialogic Panels bereit. Diese Nummer befindet sich als Aufkleber auf der Rückseite des Gerätes.
- Rücksendung nur auf Anweisung: Rücksendungen an Dialogic Systems dürfen nur nach vorheriger Absprache erfolgen. Die Adresse wird Ihnen bekannt gegeben. Panels und Rahmen sind in der Originalverpackung zu versenden.

Hardware-Reparaturen

- Offensichtliche Defekte: Bei Erhalt der Ware ist die Hardware auf Unversehrtheit zu prüfen. Die Originalverpackung sollte für etwaige Rücksendungen aufbewahrt werden. Falls bei der Inbetriebnahme ganz offensichtliche Hardware-Defekte erkennbar werden, informieren Sie Ihren Ansprechpartner, von dem Sie das Gerät bezogen haben. Parallel zu Nachforschungen, ob und inwiefern die Schäden auf dem Lieferweg entstanden sind, wird Dialogic Systems eine schnellstmögliche Ersatzlieferung veranlassen.
- Vermutete Defekte: Sollten während des Betriebes unerklärliche Probleme auftreten und Hardware-Defekte als Grund vermutet werden, so ist ebenfalls Ihre Einkaufsquelle zu informieren. Um mögliche Software-Defekte als Grund auszuschließen, wird Dialogic Systems im Einzelfall eine neue Compact Flash Card mit vorinstallierter Software zuschicken und je nach Ergebnis weitere Schritte einleiten.

- Hardware-Schäden, die auf fehlerhafte Bedienung, Pflege oder äußere Einwirkung zurückzuführen sind, hat der Anwender zu vertreten. Nach Klärung der Gründe bzw. Ursachen für den Hardware-Fehler erfolgt daher ggf. eine Berechnung für Kosten, die durch Ersatzlieferungen entstanden sind.

Software-Probleme

- Tutorials und Hilfe: Für alle Fragen rund um die Bedienung der mit dem Panel gelieferten Software sehen Sie bitte im User Manual nach. Es steht auf der Website www.home-cockpit.de als PDF zum Download bereit. Sie können es ebenfalls auf dem Panel einsehen. Loggen Sie sich hierzu als Administrator ein und folgen Sie auf dem Desktop dem Link „Help“. Zu Software von anderen Herstellern, z.B. Microsoft für Windows XP, konsultieren Sie bitte die jeweiligen Bedienungsanleitungen auf deren Websites.
- Vermutete Software-Fehler: Für den Fall, dass es zu Bedienungs-Problemen kommt, bei denen ein Software-Fehler vermutet wird, steht Ihnen das HomeCockpit Support-Team per eMail und telefonisch zur Seite. Nach einer kurzen Schilderung und Analyse des Problems ist in der Regel für den Support-Techniker ersichtlich, ob es sich um einen möglichen Software- bzw. Hardware-Fehler handelt, oder nur um eine Fehlbedienung.
- HomeCockpit Remote Support: Wenn Sie Hilfe bei der Bedienung wünschen, können Sie die Unterstützung unseres Remote Support Teams in Anspruch nehmen, das sich dann per Fernzugang direkt auf Ihr Panel schaltet. Weitere Informationen zu den Preisen und Konditionen finden Sie auf