

Gewährleistungserklärung

Stand 05.03.2026

Es gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen:

www.pyramid.de/agb

Gerichtsstand: Freiburg im Breisgau

Pyramid gewährt auf seine Vertragsprodukte eine Gewährleistung zu den in unseren AGB genannten Bedingungen. Ergänzend gilt Folgendes:

Gewährleistungsdauer

Für alle von Pyramid Computer GmbH gelieferten Systeme 24 Monate, sofern im Kaufvertrag keine abweichenden Regelungen vereinbart wurden.

Garantieverlängerung

Eine Garantieverlängerung für Pyramid Systeme ist um max. 60 Monate gegen Aufpreis möglich. Die Verlängerung muss spätestens 3 Monate nach Kauf des Gerätes beantragt werden und gilt nur für Komponenten, die bereits bei der Auslieferung des Gerätes eingebaut waren.

Leistungsumfang

Reparatur in einem PYRAMID Service Center

- Arbeitszeit
- Ersatzteile
- Kostenloser Rückversand nach der Reparatur

Arbeitsumfang

Das System wird nach der Reparatur wieder in den Auslieferungszustand versetzt. Notwendige Treiber werden nach Möglichkeit eingebunden.

Leistungsausschlüsse

- Arbeitszeiten für den Ausbau / Einbau von Teilen die separat gekauft worden sind (d.h. nicht als Komplettsystem)
- Betriebssystem- und Softwarefehler
- Transportkosten zum Ort der Reparatur
- Anwendersoftware Installation
- Treiber Installation (abweichend zur Grundkonfiguration)
- Es wird in keinem Fall die Verantwortung für einen evtl. Datenverlust übernommen (Pyramid empfiehlt eine regelmäßige Datensicherung)
- Wartungsarbeiten, wenn im Vertrag nichts anderes definiert wurde.
- Änderung der Gerätekonfiguration oder Umbauten
- Instandsetzung aufgrund unsachgemäßer Behandlung oder Virenbefall
- Verschleißteile und Verbrauchsmaterialien (z. B. Akku, Batterie, Toner, Streamerbänder, etc.)
- Über das normale Maß hinausgehende Beanspruchung

Wichtig!

Bei Geräten, die unfrei zugestellt werden, werden die Transportkosten und eine zusätzliche Bearbeitungsgebühr berechnet. Sollte kein Fehler festgestellt werden, behalten wir uns vor eine Aufwandspauschale zu erheben.

Bitte beachten Sie: Je genauer die Fehlerbeschreibung ist, umso schneller und zuverlässiger können wir Ihr Gerät Instand setzen.

Hotline: +49 761 4514 870; Fax: +49 761 4514 890; E-Mail: support@pyramid.de

Erweiterter Service: Pyramid Care

Stand 05.03.2026

Ergänzend zur gesetzlichen Gewährleistung kann zu verschiedenen Pyramid Computer Systemen ein erweiterter Service (Pyramid Care: Bronze,Silber oder Gold) erworben werden .

	Bronze	Silber	Gold
Key Features	Vorab-Komponententausch	Vorab-Komponententausch+ Vor-Ort-Service	Vorab-Komponenten Vorab-Systemtausch
Kostenloser Rückversand	●	●	●
Express am Tag des Eingangs ¹	●	●	●
Vorabtausch Komponente	●	●	●
Vor-Ort-Service		●	
Vorabtausch System			●

Wichtig!

Das Service Paket Care kann nur genutzt werden, wenn Pyramid der Serviceantrag unterschrieben vorliegt². Dieser Service ist beschränkt auf die Länder der Europäischen Union. Weitere Länder auf Anfrage möglich. Vor Abschluss des Vertrages muss Pyramid über die geplanten Standorte der Systeme informiert werden. Die Bereitstellung des Care Service ist vorbehaltlich einer abschließenden Prüfung und Freigabe durch Pyramid. Der Service ist nicht verfügbar, wenn der Standort der Systeme ohne Zustimmung von Pyramid verändert wird.

Dieser Service ist ab Lieferdatum des Systems verfügbar, sofern er zusammen mit dem System erworben wurde und kann noch bis zu 4 Wochen nach Auslieferung erworben werden.

Dauer

Die Laufzeit beträgt je nach gekauftem Servicelevel 12, 24, 36 oder 60 Monate.

Leistungsumfang

- Bei defekter Hardware erfolgt der Versand einer oder mehrerer Austauschkomponente(n) (Bronze, Silber und Gold) bzw. eines Austauschsystems (nur Gold) per Express zu den vereinbarten Bedingungen. Wenn die Störung bis 13:00 Uhr (Ortszeit vom Pyramid Service Center) gemeldet wird, erfolgt der Versand am Tag der Störungsmeldung. Geht die Störungsmeldung nach 13:00 Uhr ein kann sich der Versand verzögern. Des Weiteren muss der zuständige Pyramid Mitarbeiter einen Hardwareausfall festgestellt haben. Im Rahmen seiner Möglichkeiten ist der Kunde dazu verpflichtet, bei der Erstellung der Fehlerdiagnose mitzuwirken.
- Lieferung einer Austauschkomponente (Bronze, Silber und Gold) bzw. Austauschgerätes (Gold) zur vereinbarten Lieferadresse.
- Reparatur am Standort des Gerätes durch einen von Pyramid beauftragten Servicepartner (Silber).
- Kostenlose Rücksendung der defekten Hardware innerhalb von 10 Tagen.

Reaktionszeit

- Während unserer Geschäftszeiten (Mo-Fr 8:00-17:00 Uhr Ortszeit Pyramid Service Center) beträgt die Reaktionszeit bis ein Ticket in Bearbeitung genommen wird zwei Stunden. Die Reaktionszeiten sind lediglich Richtlinienzeiten und können in Einzelfällen variieren.
- Der nächstmögliche Technikereinsatz (Silber) hängt von der Paketlaufzeit der Ersatzteile ab. Verschickt wird von einem Pyramid Service Center per Express. Der Technikereinsatz kann stattfinden, sobald die Ersatzteile am Standort des Gerätes eingetroffen sind.

¹ Ticketeingang bis 13:00 Uhr (CET)

² Annahme vorbehaltlich eine abschließenden Prüfung durch Pyramid Computer

Erweiterter Service: Pyramid Care

Leistungsausschlüsse

- Fehler durch defektes oder fehlerhaft installiertes Betriebssystem, Anwendungen, Treiber oder Virenbefall.
- Datenübernahme bei Austausch der Datenträger: **Es wird in keinem Fall Verantwortung für evtl. Datenverlust übernommen**
- Verschleißteile und Verbrauchsmaterialien (Akku, Batterie, Toner usw.)

Haftung

Es gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen der Pyramid GmbH oder der zugrunde liegende Vertrag.

Einsatzbedingungen

- Angabe der Pyramid Seriennummer bei der Störungsmeldung
- Informationen zum Ansprechpartner Vorort sowie Lieferadresse für das Ersatzteil müssen zur Verfügung gestellt werden.
- Störungsmeldungen können rund um die Uhr per Email oder über das Pyramid Ticketcenter gemeldet werden. An Arbeitstagen sind wir außerdem zwischen 8 und 17 Uhr telefonisch erreichbar.

Hotline: +49 761 4514 870; Fax: +49 761 4514 890; E-Mail: support@pyramid.de;

Ticketcenter: <https://portal.pyramid.de/>

Ein Account für das Pyramid Ticketcenter kann per Email an support@pyramid.de beantragt werden.

Die Garantiebedingungen werden mit diesem Dokument nicht beschränkt.

Registrierung Vor-Ort-Service

Ansprechpartner zur Registrierung des Vorort-Service

Name:	
Firma:	
Straße:	
PLZ:	
Ort:	
Telefon:	
E-Mail:	
Bestell-Nr.:	
Serien-Nr.:	

Ansprechpartner am Produktstandort

Name:	
Firma:	
Abteilung:	
Straße:	
PLZ:	
Ort:	
Telefon:	
E-Mail:	

Stempel und Unterschrift

Ort, Datum

Service-Hotline: +49 761 4514 870; Fax: +49 761 4514 890

Bitte senden Sie dieses Blatt zur Registrierung Ihres Vorabtausch-Serviceanspruches, per E-Mail an: support@pyramid.de