

Allgemeine Standardbedingungen für Gerätereparaturen sowie Gewährleistungsreparaturen

1. Reparaturdienste:

Wir verpflichten uns, das Gerät des Kunden gemäß Kostenvoranschlag zu reparieren. Diese Reparatur umfasst alle Teile und Arbeitsleistungen, die erforderlich sind, um das Gerät wieder in einen ordnungsgemäßen Betriebszustand zu versetzen.

2. RMA-Formular, Bestellbestätigung und Reparaturbeginn:

Bevor wir mit Reparaturarbeiten beginnen, muss der Kunde unser **RMA-Formular (Return Merchandise Authorization)** ausfüllen und einreichen. Außerdem muss er den Kostenvoranschlag genehmigen und eine gültige Bestellung aufgeben.

- Sie erhalten das auszufüllende **RMA-Formular** per E-Mail. Dieses Formular wird benötigt, um wichtige Informationen über das Gerät, das vorliegende Problem und die Kontaktdaten des Kunden zu erfassen. So können wir den Reparaturprozess optimieren und eine genaue Verfolgung des Geräts gewährleisten.
- Die **Bestellung** muss die Nummer des Kostenvoranschlags, die vereinbarte Reparaturgebühr, die Modell- und Seriennummer des Geräts sowie andere relevante Informationen enthalten.

Erst wenn das RMA-Formular und die Bestellung bei uns eingegangen sind und von uns formell genehmigt wurden, beginnen wir mit den Reparaturarbeiten. Mündliche Genehmigungen werden nicht akzeptiert. Nach Erhalt des RMA-Formulars und der Bestellung prüfen wir, ob diese Dokumente vollständig und korrekt sind und ob die Bestellung mit dem Kostenvoranschlag übereinstimmt. Bei Abweichungen oder anderen Unstimmigkeiten setzen wir uns mit dem Kunden in Verbindung, um diese zu klären, bevor wir fortfahren.

3. Teile:

Wir verwenden Teile, die sicherstellen, dass Ihr Gerät wieder ordnungsgemäß funktioniert und die erforderlichen Leistungs- und Zuverlässigkeitsstandards für die vorgesehene Anwendung erfüllt. Das bedeutet, dass wir Bauteile auswählen, die Ihr Gerät wieder in einen optimalen Betriebszustand versetzen.

4. Gewährleistung:

Für alle Reparaturen gilt eine Gewährleistung von drei (3) Monaten ab dem Datum der Fertigstellung der Reparatur. Diese Gewährleistung deckt Verarbeitungsfehler und die bei der Reparatur verwendeten Teile ab. Sie deckt keine Schäden ab, die durch fehlerhafte Anwendung, Unfälle, Nachlässigkeit, unsachgemäße Handhabung oder nicht autorisierte Änderungen verursacht wurden. Wenn innerhalb des Gewährleistungszeitraums ein von dieser

Gewährleistung abgedeckter Defekt auftritt, reparieren oder ersetzen wir defekte Teile nach unserem Ermessen und ohne Kosten für den Kunden.

5. Gewährleistungsreparaturen:

Wenn das Gerät noch von der Gewährleistung abgedeckt ist, muss der Kunde dennoch das RMA-Formular ausfüllen und einreichen, wie in Abschnitt 2 beschrieben. Nach Erhalt des RMA-Formulars untersuchen wir das Gerät, um zu bestimmen, ob das Problem von der bestehenden Gewährleistung abgedeckt ist. Wenn das Problem von der Gewährleistung abgedeckt ist, wird die Reparatur kostenlos durchgeführt. Wenn das Problem jedoch nicht von der Gewährleistung abgedeckt ist (z. B. Schäden durch fehlerhafte Anwendung oder Unfall), wird ein Kostenvoranschlag für die Reparatur erstellt, und der Kunde muss den Kostenvoranschlag genehmigen und eine Bestellung erteilen, wie in Abschnitt 2 beschrieben, bevor Reparaturarbeiten beginnen.

6. Reparaturgebühr:

Die Pauschalgebühr für die Reparatur entspricht dem im Kostenvoranschlag angegebenen und auf der Bestellung des Kunden bestätigten Betrag. Diese Gebühr deckt alle Teile und Arbeitsleistungen im Zusammenhang mit der beschriebenen Reparatur ab. Zusätzliche Arbeitsleistungen oder Teile, die über den Umfang des ursprünglichen Kostenvoranschlags hinausgehen, werden dem Kunden zur Genehmigung mitgeteilt, *bevor* wir fortfahren. Dies führt möglicherweise zu einer Änderung der Gebühr, für die eine überarbeitete Bestellung erforderlich ist.

7. Reparaturzeit:

Wir bemühen uns, Reparaturen innerhalb von zehn (10) Werktagen nach Erhalt des Geräts *und* der genehmigten Bestellung (oder des RMA-Formulars für Gewährleistungsreparaturen) abzuschließen, vorbehaltlich der Verfügbarkeit von Ersatzteilen. Dieser Zeitrahmen ist eine Schätzung und kann durch Faktoren beeinflusst werden, die außerhalb unserer Kontrolle liegen, wie z. B. Verzögerungen bei der Ersatzteilbeschaffung oder Komplexität der Reparatur. Wir werden uns in angemessener Weise bemühen, den Kunden über längere Verzögerungen zu informieren.

8. Versand:

Der Kunde muss das Gerät zur Reparatur einsenden. Das Gerät *muss* in der Originalverpackung oder in einer Verpackung versandt werden, die den folgenden Mindeststandards entspricht:

- Ein stabiler Karton mit einer Mindeststärke von 5 mm.
- Im Inneren des Kartons Polstermaterial mit einer Mindeststärke von 5 cm, das das Gerät an allen Seiten umgibt, beispielsweise Schaumstoff.

Wenn diese Verpackungsanforderungen nicht eingehalten werden, kann das Gerät beim Versand beschädigt werden.

Wenn der Kunde die Originalverpackung nicht mehr hat, kann bei uns im Voraus eine neue geeignete Verpackung erworben werden. Wir unterbreiten ein Angebot für diese Verpackung. Vor dem Versand muss eine Bestellung erteilt werden.

Wenn das Gerät nicht in der Originalverpackung versandt wird, prüfen wir sorgfältig, ob die verwendete Verpackung für die sichere Rücksendung geeignet ist. Wenn wir feststellen, dass die Verpackung ungeeignet ist, unterbreiten wir ein Angebot für eine neue geeignete Verpackung. Bevor wir mit Reparaturarbeiten beginnen, benötigen wir eine gültige Bestellung für diese neue Verpackung. Ohne diese genehmigte Bestellung wird die Reparatur nicht durchgeführt.

9. Transportschäden:

Wir sind nicht verantwortlich für Schäden, die beim Versand auftreten. Der Kunde ist dafür verantwortlich, beim Transport entstandene Schäden beim Versandunternehmen zu reklamieren.

Bei schwerwiegenden Transportschäden, die dazu führen, dass das Gerät irreparabel ist, behalten wir uns das Recht vor, das Gerät als Totalschaden zu deklarieren. Diese Entscheidung wird auf Grundlage einer gründlichen Schadensbewertung getroffen. Auch in solchen Fällen ist der Kunde dafür verantwortlich, den Totalverlust des Geräts beim Versandunternehmen zu reklamieren.

10. Zahlung:

Die Zahlung für die Reparaturleistungen ist nach Abschluss der Reparatur und entsprechender Mitteilung an den Kunden fällig. Wir stellen eine Rechnung aus, auf der die Bestellnummer des Kunden angegeben ist.

11. Nicht angenommene Geräte:

Wenn eine Bestellung vorab genehmigt und ein Pauschalpreis vereinbart wurde, der Kunde das reparierte Gerät jedoch innerhalb von dreißig (30) Tagen nach Mitteilung der abgeschlossenen Reparatur und Versand des Geräts *nicht annimmt*, behalten wir uns das Recht vor, das Gerät zu entsorgen. „Annahme der Lieferung“ bedeutet, dass der Kunde das versandte Gerät in Empfang nimmt oder, falls die Zustellung versucht wurde, aber nicht erfolgreich war (z. B. weil der Kunde das Paket nicht in Empfang nehmen kann), uns innerhalb der 30-Tage-Frist kontaktiert, um einen neuen Zustellungstermin zu vereinbaren. Die 30-Tage-Frist beginnt mit unserer Mitteilung, dass das reparierte Gerät versandt wurde.

Vor der Entsorgung des Geräts werden wir angemessene Versuche unternehmen, den Kunden über die auf der Bestellung angegebenen Kontaktinformationen und alle anderen uns

vorliegenden Kontaktdaten zu kontaktieren. Diese Versuche können unter anderem Telefonanrufe, E-Mails und schriftliche Korrespondenz umfassen.

Die vorab genehmigte Bestellung deckt zwar die vereinbarte Reparaturgebühr und die Kosten für die (von uns durchgeführte) Rücksendung ab, wir sind jedoch nicht verpflichtet, das Gerät auf unbegrenzte Zeit aufzubewahren. Diese Richtlinie für nicht angenommene Geräte ist erforderlich, damit wir unseren Bestand und unsere Lagerkapazität verwalten können. Wenn der Kunde nach Ablauf der 30-Tage-Frist die Lieferung nicht angenommen und keine Neuzustellung vereinbart hat, können wir das Gerät nach unserem Ermessen durch Verkauf, Recycling oder andere geeignete Maßnahmen entsorgen. Nach Ablauf dieser 30-Tage-Frist übernehmen wir keine Haftung für Ansprüche im Zusammenhang mit dem entsorgten Gerät.

Diese Regelung gilt unabhängig davon, ob die Reparaturgebühr bereits über die Bestellung gezahlt wurde. Die Zahlung über die Bestellung verpflichtet den Kunden zwar zur Bezahlung der Dienstleistung, sie verpflichtet uns aber nicht, das Gerät auf unbegrenzte Zeit aufzubewahren, nachdem wir unsere Verpflichtung zur Rücksendung erfüllt haben.

12. Anwendbares Recht:

Diese Bedingungen unterliegen dem belgischen Recht und sind entsprechend auszulegen.

13. Keine Nebenabreden:

Diese Bedingungen stellen zusammen mit dem Kostenvoranschlag für die Reparatur, dem RMA-Formular des Kunden und der Bestellung des Kunden die gesamte Vereinbarung zwischen dem Kunden und uns in Bezug auf die Reparaturdienstleistungen dar und ersetzen alle früheren oder gleichzeitig erfolgten Mitteilungen und Vereinbarungen, ob mündlich oder schriftlich.