



smartservice

thüga solutions+

Reparatur- und Austausch- bedingungen.

Allgemein

Die nachstehenden Bedingungen gelten für den Austausch und für Reparaturen von defekter Hardware sowie allen Arbeiten, die hiermit im Zusammenhang stehen. Rückfragen sind zu richten an: rma@smartservice.de oder Tel.: 09282 / 9999-280

Störungsmeldung

Sollte ein Gerät eine Störung aufweisen, so ist vorab per E-Mail eine Störungsmeldung erforderlich. Diese muss an folgendes Postfach gesendet werden: rma@smartservice.de Die E-Mail muss das vollständig ausgefüllte Formular „Störungsmeldung Hardware“ enthalten. Die Rechnungsnummer (oder Lieferscheinnummer der Thüga SmartService GmbH – im Folgenden „TSG“ genannt) des Kaufs, sowie die betroffene Seriennummer mit Fehlerbeschreibung sind Pflichtangaben. Ferner ist bei Ware, die durch eine Direktlieferung durch den Lieferanten an den Kunden ausgeführt wurde, eine Kopie des jeweiligen Lieferscheins beizufügen. Sollten die Pflichtangaben nicht vorhanden sein bzw. das Gerät ohne vorherige Störungsmeldung bei TSG eingehen, so kann die Bearbeitung nicht erfolgen. Das zugesendete Gerät wird ohne Bearbeitung unfrei zurückgesandt.

Sollte die Gewährleistungsabwicklung direkt über einen Vorlieferanten erfolgen, so wird dies dem Kunden nach Bearbeitung der Störungsmeldung mitgeteilt. Nach Erhalt der Freigabe muss das Altgerät vom Kunden direkt an den Lieferanten gesendet werden. Hier müssen die Versandhinweise in der Freigabe-E-Mail berücksichtigt werden.

Abwicklung innerhalb der Gewährleistung

Innerhalb der Gewährleistung von 12 Monaten tauscht TSG ein bei Gefahrübergang mangelhaftes Gerät aus oder repariert es kostenfrei. Das Altgerät muss hierbei innerhalb von einer Frist von 14 Tagen an TSG gesendet werden. Stellt sich im Rahmen der Prüfung des Altgeräts heraus, dass der beanstandete Schaden oder Fehler nach Gefahrübergang aufgetreten ist, insbesondere weil er durch Missbrauch, falsche Anwendung, unpassende Verpackung oder einen nicht autorisierten Reparaturversuch seitens des Kunden verursacht wurde, so handelt es sich nicht um einen Fall der Gewährleistung. Dies gilt auch bei Modifikationen am Gerät wie z.B. Bemalung oder Umbauten, sowie Blitz- und Wasserschäden. In diesem Fall behält sich TSG das Recht vor das Gerät unbearbeitet zurückzusenden sowie den entstandenen Bearbeitungsaufwand in Rechnung zu stellen.

Versandabwicklung und Transportkosten

Innerhalb der Gewährleistung trägt TSG die Kosten für Hin- und Rückversand. Außerhalb der Gewährleistung werden die Transportkosten dem Kunden in Rechnung gestellt. Das Gerät muss in einer Umverpackung gleich oder ähnlich der Originalverpackung transportsicher zurückgesandt werden. Für etwaige Transportschäden übernimmt TSG keine Haftung.

Austauschgeräte

Sollte der Kunde ein Austauschgerät benötigen, bevor TSG das defekte Gerät erhalten hat, kann TSG dieses Austauschgerät nachträglich in Rechnung stellen, wenn:

1. TSG das defekte Gerät nicht innerhalb der Frist von 14 Tagen erhalten hat.
2. sich im Rahmen der Prüfung herausstellt, dass kein Gewährleistungsfall vorliegt.
3. das zurückgesandte Gerät nicht dem Gerät in der Störungsmeldung entspricht.

Abwicklung außerhalb der Gewährleistung

Sollte eine Störungsmeldung außerhalb der Gewährleistung bei TSG eingehen, hat der Kunde die Möglichkeit ein neues Gerät anzufordern. Hier erhält der Kunde per Mail ein Angebot. Bei erfolgreicher Annahme wird ihm ein neues Gerät zugesandt und in Rechnung gestellt. Sollte der Kunde eine Reparatur wünschen, so erhält der Kunde vorab einen Kostenvoranschlag. Dieser beinhaltet sowohl die geschätzten Kosten für die Reparatur zzgl. Nebenkosten, als auch jeglichen Aufwand, der durch die Vermittlung mit dem Hersteller bei TSG entsteht.

Haftung

Für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit haften TSG und der Kunde (die Vertragspartner) einander bei Vorsatz oder Fahrlässigkeit. Bei vorsätzlich oder fahrlässig verursachter Verletzung von wesentlichen Vertragspflichten haften die Vertragspartner einander für Sach- und Vermögensschäden. Bei leicht fahrlässig verursachter Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist die Haftung auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt.

- + Unter wesentlichen Vertragspflichten werden hier die Verpflichtungen verstanden, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Vertragspartner regelmäßig vertraut.
- + Vertragstypische, vorhersehbare Schäden sind solche, die der Vertragspartner bei Vertragsschluss als mögliche Folge einer Vertragsverletzung vorausgesehen hat oder unter Berücksichtigung der Umstände, die ihm bekannt waren oder die er hätte erkennen müssen, bei Anwendung verkehrsüblicher Sorgfalt hätte voraussehen müssen.

Für die Verletzung nicht wesentlicher Vertragspflichten haften die Vertragspartner einander für Sach- und Vermögensschäden nur bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit. Die Haftung ist im Fall grob fahrlässig verursachter Sach- und Vermögensschäden auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt. Diese Haftungsbeschränkungen gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter, Arbeitnehmer, Erfüllungs- und Verrichtungsgehilfen der Vertragspartner. Eine Haftung der Vertragspartner nach den zwingenden Vorschriften des Haftpflichtgesetzes und anderen Rechtsvorschriften bleibt unberührt. Daten, die auf eingesendeten Altgeräten gespeichert sind, müssen vor Einsendung vom Kunden selbst gelöscht werden. Sollte dies nicht der Fall sein, setzt TSG das Gerät wenn möglich auf Werkseinstellung zurück, jedoch übernimmt TSG hierfür keine Haftung.

Sonderbedingungen Fritzboxen AVM

Sollte es sich bei dem defekten Gerät um eine Fritzbox von AVM handeln, so ist der Kunde dazu berechtigt den Austausch eigenständig mit AVM innerhalb der Gewährleistungsfrist von 24 Monaten abzuwickeln. Zubehörteile sind hier vom Tausch ausgeschlossen.

Für die Abwicklung über AVM muss das separate Formular „Störungsmeldung Hardware AVM“ verwendet werden. Der Kunde ist verpflichtet vor Rücksendung der defekten Box das Kaufdatum zu überprüfen. Sollten Boxen außerhalb dieser Gewährleistungsfrist sein, so kann der Endkunde die Box direkt an AVM zum Tausch einreichen. Infos hierzu unter: <https://avm.de/service/garantiebedingungen>.

Falls der Kunde die Abwicklung über TSG wählt, so ist dies innerhalb der Gewährleistungsfrist von 12 Monaten ebenso möglich. Die Abwicklung erfolgt analog der diesem Abschnitt vorangegangenen Bedingungen. Für ausgetauschte Fritzboxen kommt keine erneute Gewährleistung zur Anwendung.

Störungsmeldung Hardware

Empfänger		Kunde	
Thüga SmartService GmbH Zum Kugelfang 2 95119 Naila rma@smartservice.de		Name	
		Firma	
		Straße, Nr.	
		PLZ, Ort	
Datum		E-Mail	
Ticketnr.		Telefon	

Gerät	
Seriennr.	
Rechnungsnr./Lieferschein	
Kaufdatum	

Betroffene Systemkomponenten:
Detaillierte Fehlerbeschreibung:

Bearbeiter		Ort, Datum, Stempel/ Unterschrift	
Bitte füllen Sie alle Felder aus - je genauer Ihre Angaben sind, desto schneller ist die Bearbeitung Bitte senden Sie Ihr Gerät erst nach Freigabe und ohne Zubehör an uns zurück (ausgenommen Fritzboxen und Geräte von Technisat, hier bitte Zubehör mitsenden). Bitte übermitteln Sie uns die Störungsmeldung per Mail an: rma@smartservice.de Bei Übermittlung akzeptieren Sie automatisch die Reparatur- und Austauschbedingungen.			

Störungsmeldung Hardware AVM

Empfänger		Kunde (der Thüga SmartService GmbH)	
AVM Computersysteme Vertriebs GmbH z.Hd. Herr Martin Göhle Alt-Moabit 95 10559 Berlin		Name	
		Firma	
		Straße, Nr.	
		PLZ, Ort	
Datum		E-Mail	
Ticketnr.		Telefon	

Gerät		
Seriennr.		
Rechnungsnr./Lieferschein		
Kaufdatum		
☐ AVM Fritzbox 7580	☐ AVM Fritzbox 7490	☐ AVM Fritzbox 7430
☐ AVM Fritzbox 7590	☐ AVM Fritzbox 6490	☐ AVM Fritzbox 6390
☐ AVM Fritzbox 7360	☐ AVM Fritzbox 5490	☐ Sonstige:

Detaillierte Fehlerbeschreibung:

Bearbeiter		Ort, Datum, Stempel/ Unterschrift	
------------	--	---	--