

SERVICE- UND WARTUNGSVORSCHRIFTEN

1. ALLGEMEINE ANMERKUNGEN

1.1 Die Bedingungen der Gewährleistungsreparaturen sind in der dem erworbenen Gerät beigelegten Garantiekarte sowie in den vorliegenden Wartungsvorschriften enthalten. Poplawska Group Sp. z. o. o. Sp. komandytowa leistet für die eingekaufte Ware Garantie für eine Dauer von 36 Monaten ab Verkaufsdatum. Die Gewährleistung erstreckt sich nicht auf die Geräte, die in Aktion gekauft oder für Trainingszwecke verwendet worden sind. Für die im Rahmen einer Aktion gekauften Geräte wird eine Garantie für eine Dauer von 12 Monaten ab Verkaufsdatum erteilt.

1.2 Jeder Kunde, der ein Gerät zur Reparatur gibt, ist verpflichtet sich mit diesen Wartungsvorschriften vertraut zu machen. Bei der Übergabe des Produktes zur Reparatur erklärt sich der Kunde mit den vorliegenden Wartungsvorschriften freiwillig einverstanden. Das vorliegende Dokument stellt zugleich einen Vertrag dar, auf dessen Grundlage die Reklamation bearbeitet und alle daraus resultierenden Rechte und Pflichten geregelt werden.

1.3 Bei der Übergabe des Produktes zur Reparatur stimmt der Kunde der Nutzung und Verarbeitung personenbezogener Daten im Einklang mit dem Gesetz über den Schutz personenbezogener Daten vom 29.08.1997 /Gesetzblatt von 2002 Nr. 101 Pos. 926/ zu.

1.4 Die Garantie wird nicht anerkannt werden, falls das Gerät mechanisch beschädigt ist, falls das Gerät mit Flüssigkeit überschüttet wurde, bei Einwirkung von Temperatur von oberhalb oder unterhalb der für das entsprechende Gerät zulässigen Werte, bei eigenen Reparaturversuchen und wenn Schäden entstanden sind, die durch andere Defekte verursacht wurden, als diejenige, die ursprünglich das Gegenstand der Reparatur waren.

1.5 Der Kunde ist verpflichtet, alle zur Abwicklung von Beschwerden nötigen Daten innerhalb von 14 Kalendertagen ab Versand einer solchen Anfrage von einem Mitarbeiter der Poplawska Group zur Verfügung zu stellen.

1.6 Wenn innerhalb der im Punkt 1.5 bestimmten Zeit keine Rückmeldung erfolgt, kann dies die Reparaturzeit verlängern oder auch dazu führen, daß die im Reklamationsavis enthaltenen Ansprüche nicht anerkannt werden.

2. ANNAHME/ABHOLUNG DER GERÄTE

2.1 Für die Anmeldung der eingekauften Waren beim Reparatur-Service soll man den Reparaturauftrag ausfüllen und zusammen mit der beigelegten Fehlerbeschreibung an uns senden. Dieses Anmeldeformular finden Sie unter: <http://www.reklamacje.clarena.pl>

2.2 Im Falle einer persönlichen Übergabe, wird die Annahme des Geräts zur Reparatur durch eine einmalige Fallnummer, die von einem Mitarbeiter der Poplawska Group nach der Eintragung des Reparaturauftrags in unsere Databasis generiert wird, bestätigt. Die zugewiesene Fallnummer wird an die E-Mail Adresse des Kunden geschickt.

2.3 Die Reparaturanweisungen, die auf eine andere als die in Abs. 2.1 und 2.2 beschriebene Weise abgegeben werden oder nicht alle erforderlichen Informationen enthalten, können innerhalb der im Abs.3.3 gegebenen Frist unbearbeitet bleiben.

2.4 Die Kosten der Nachgarantiereparaturen werden individuell, je nach Arbeitsaufwand und abhängig vom Preis der ausgewechselten Teile bewertet.

2.5 Alle Geräte, die in die Servicewerkstatt abgegeben oder verschickt werden, sollen vollständig sein, sofern vom Service keine andere Weisung erteilt ist. Die Abgabe eines unvollständigen Geräts kann die Reparaturfrist verlängern oder die Reparatur unmöglich machen.

2.6 Geräte zur Reparatur sollen ausschliesslich zum Garantie-Service an die folgende Anschrift geschickt werden:

Poplawska Group Sp. z o.o. Sp.k.

51-361 Wrocław-Wilczyce, ul. Clareny 2

2.7 Der Kunde trägt die unmittelbaren Zustellungskosten der Geräte zur Reparatur, sofern vom Service keine andere Weisung erteilt ist.

2.8 Bei Nichtabnahme der Ware vom Reparatur-Service nach Ablauf von 90 Kalendertagen gilt diese im Sinne des Artikels 180 des Zivilgesetzbuches als vom Eigentümer verlassen und geht aufgrund des Artikels 181 des Zivilgesetzbuches in das Eigentum des Reparatur-Services, um die Lagerkosten zu decken, über.

2.9 Bei der Anmeldung einer Garantiereparatur soll der Kunde neben dem Gerät auch den Garantieschein und/oder Kaufbeleg vorlegen.

3. AUSFÜHRUNG DER REPARATUR

3.1 Korrespondenz und Informationsaustausch werden ausschliesslich mit der Person geführt, die den Reparaturauftrag erteilt hat und deren Kontaktinformationen im Formular mit der Schadenmeldung angegeben sind.

3.2 Die defekten Teile des Geräts werden nach der Reparatur ausschliesslich auf schriftlichen bei der Übergabe des Geräts gestellten Antrag an den Kunden zurückgeschickt. Wird kein derartiger Antrag gestellt, so werden die Teile zur Entsorgung gegeben.

3.3 Vorbehaltlich der Bestimmungen von Abs. 3.4 und 3.5, Poplawska Group prüft den gemeldeten Fall unverzüglich, jedenfalls aber binnen 14 Tagen nach Erhalt des Geräts. In unserer Firma werden die Anträge nach dem Reihenfolgegrundsatz bedient.

3.4 In besonders schwierigen Fällen, die eine Zusammenarbeit von einigen zuständigen Organisationseinheiten der Poplawska Group erfordern oder wenn die Notwendigkeit besteht:

1) zusätzliche Informationen von Dritten einzuholen, 2) zusätzliche Erläuterungen oder Unterlagen von dem Kunden zu erhalten, 3) Daten zu verifizieren oder spezifische Zusatzinformationen zu gewinnen, 4) die Reparaturmeldung an ein externes mit dem Gerät verwandtes Unternehmen weiterzuleiten, besteht die Möglichkeit, die Frist für die Prüfung der Meldung zu verlängern.

3.5 Vor dem Ablauf der 14-Tage-Frist wird der Kunde über die Ursache der Fristverlängerung für die Prüfung der Meldung, über die Umstände, die innerhalb der verlängerten Frist festgestellt werden sollen sowie über die voraussichtliche Antwortzeit informiert. Diese Zeit kann in keinem Fall länger als 90 Tage ab Erhalt der Meldung betragen.

3.6 Die Ermittlung der Fehlerursache in dem zum Reparatur-Service abgegebenen Gerät erfolgt ausschliesslich in Hinsicht auf den vom Kunden angemeldeten Defekt.

3.7 Der Kunde ist verpflichtet, den Status seines Reparaturauftrages entweder telefonisch oder persönlich einzusehen und das reparierte Gerät unverzüglich abzuholen.

3.8 Im Falle einer persönlichen Abholung des reparierten Gerätes vereinbaren Sie vorab einen Termin mit dem zuständigen Mitarbeiter der Firma und geben Sie die Ihnen bei der Registrierung zugewiesene Auftragsnummer an.

3.9 Wenn nach Beginn der Reparatur andere Beschädigungen am Gerät festgestellt werden, wird das eine Erhöhung der Reparaturkosten im Vergleich zu den bei der vorläufigen Fehlerdiagnose vorausgesehenen Kosten zur Folge haben. Der Reparatur-Service wird den Kunden über die zusätzliche Beschädigungen des Geräts sowie über die Reparaturkosten mittels E-Mail oder telefonisch informieren.

3.10 Nach Erhalt der Zustimmung des Kunden zur Hinzurechnung der Zusatzkosten wird mit der Reparatur der zusätzlichen Beschädigungen begonnen. Weigert sich der Kunde die Zusatzkosten zu bezahlen, so kann der Reparatur-Service den Reparaturauftrag ablehnen. Im Falle einer im vorhergehenden Satz genannten Zahlungsweigerung ist der Kunde verpflichtet:

- a) das Gerät innerhalb von 7 Werktagen ab Erhalt der telefonischen Information über die Ablehnung des Reparaturauftrags abzuholen
- b) die Kosten für Fehlerermittlung und Transport gem. der Preisliste für Dienstleistungen zu bezahlen.

3.11 Der Reparatur-Service hat das Recht die Serviceleistungen mit eigenen Mitteln auszuführen oder die Reparatur von Dritten, insbesondere von dem Hersteller des Geräts, ausführen zu lassen. Im Falle einer Nachgarantiereparatur stellt der Reparatur-Service alle Kosten, die mit der Ausführung der Serviceleistungen durch Dritte sowie mit den Transportkosten zusammenhängen, dem Auftraggeber in Rechnung.

Version 3.0; gültig ab 10.06.2020