

SERVICEDIENSTLEISTUNGSBESTIMMUNGEN

1. ALLGEMEINES

1.1 Die Bedingungen der Garantiereparaturen bestimmen die Bestimmungen im dem gekauften Gerät beigelegten Garantieschein sowie die vorliegenden Servicedienstleistungsbestimmungen. Die Firma Clarena Sp. z o.o. Sp. komandytowa erteilt für das gekaufte Gerät eine Garantie von 12 Monaten ab dem Verkaufsdatum des Geräts.

1.2 Jeder Kunde, der ein Gerät zur Reparatur abgibt, ist verpflichtet, sich mit diesen Servicedienstleistungsbestimmungen vertraut zu machen. Mit der Abgabe des Geräts zur Reparatur willigt der Kunde in diese Bestimmungen ein. Diese bilden zugleich einen Vertrag, anhand dessen die Reparaturdienstleistung erbracht wird, und dieser regelt auch die daraus resultierenden Rechte und Pflichten.

1.3 Mit der Abgabe des Geräts an den Service willigt der Kunde in die Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten gemäß dem Gesetz zum Schutz personenbezogener Daten vom 29. August 1997 ein /Gesetzblatt 2002 Nr. 101 Pos. 926/.

1.4 Die Garantie stornieren mechanische Beschädigungen, Überschwemmungen, Einwirkungen einer niedrigen und hohen Temperatur von den für das betroffene Gerät unzulässigen Parametern, nicht abgesprochene und nicht vereinbarte Reparaturversuche sowie Beschädigungen, die durch andere als den Reparaturgegenstand des Services darstellenden Mängel verursacht wurden.

1.5 Der Kunde ist verpflichtet, alle zur Beanstandungsbearbeitung erforderlichen Urkunden innerhalb von 14 Kalendertagen ab der Übermittlung durch den Mitarbeiter von Clarena einer Bitte in diesem Bereich zu liefern.

1.6 Das Fehlen in der im Punkt 1.5 festgelegten Frist an einer Rückmeldung kann die Reparaturzeit verlängern oder eine Nichtanerkennung der in der Anmeldung vorgebrachten Ansprüche nach sich ziehen.

2. ANNAHME / ABNAHME DES GERÄTS

2.1 Um eine Servicereparatur des eingekauften Geräts anzumelden, soll man das Anmeldeformular ausfüllen und dieses zusammen mit einer Problembeschreibung schicken. Das Formular ist auf der Internetseite unter der Adresse: <http://www.reklamacje.clarena.pl> zugänglich.

2.2 Bei einer persönlichen Lieferung des Geräts wird die Annahme des Geräts im Service mit dem Generieren durch den Mitarbeiter von Clarena nach dem Registrieren der Anmeldung in der Datenbank einer einmaligen Sachnummer bestätigt. Die generierte Sachnummer wird an die E-Mail-Adresse des Kunden geschickt.

2.3 Die Anmeldungen, die auf einem anderen Wege als in den Pkt. 2.1 und 2.2 angegeben eingereicht werden oder die nicht alle erforderliche Informationen enthalten, können in der im Pkt. 3.3 festgelegten Frist unbearbeitet bleiben.

2.4 Die Servicekosten in der Zeit nach dem Garantieablauf werden individuell je nach dem Arbeitsaufwand und den Kosten der im Gerät getauschten Elemente berechnet.

2.5 Das an den Service angegebene oder zurückgeschickte Gerät soll vollständig sein, es sei denn, der Service es anders bestimmt. Die Lieferung eines unvollständigen Geräts kann die Reparaturfrist verlängern oder diese unmöglich machen.

2.6 Die zur Reparatur bestimmten Geräte sind ausschließlich an den Garantieservice an die folgende Anschrift zu schicken:

CLARENA Sp. z o.o. Sp. komandytowa 51-361

Wrocław-Wilczyce, ul. Clareny 2

2.7 Der Kunde trägt die unmittelbaren Kosten der Lieferung des Geräts zur Reparatur, es sei denn, der Service hat es anders bestimmt.

2.8 Wird das Gerät nach Ablauf von 90 Kalendertagen aus dem Service nicht abgeholt, gilt dieses im Sinne des Art. 180 des Bürgerlichen Gesetzbuches als durch den Besitzer verlassen und gemäß dem Art. 181 des Bürgerlichen Gesetzbuches geht es zur Deckung von Lagerkosten in den Besitz des Services über.

2.9 Bei Reparatur eines durch Garantie erfassten Geräts liefert der Kunde zusammen mit dem Gerät auch den entsprechenden Garantieschein und/oder Kaufnachweis.

3. DURCHFÜHRUNG DER REPARATUR

3.1 Der Schriftwechsel und der Informationsaustausch erfolgen ausschließlich mit der Reparatur beauftragenden Person, deren Daten auf dem Anmeldeformular zu sehen sind.

3.2 Bei Reparaturausführung werden die kaputtgegangenen Gerätsteile dem Kunden ausschließlich auf seine bei der Abgabe des Geräts zur Reparatur eingereichte schriftliche Aufforderung zurückgegeben. Beim Fehlen so einer Aufforderung werden diese Teile zur Entsorgung übergeben.

3.3 Unter Vorbehalt der Bestimmungen der Pkt. 3.4 und 3.5 bearbeitet Clarena die Anmeldung unverzüglich, jedoch nicht später als innerhalb von 14 Tagen ab dem Erhalt des Geräts. In der Firma gilt das Prinzip der „Anmeldungsreihenfolge“.

3.4 In besonders schwierigen Sachen, die eine Zusammenarbeit mehrerer zuständigen Organisationseinheiten von Clarena erfordern oder wenn es notwendig ist: 1) zusätzliche Informationen von Dritten einzuholen, 2) vom Kunden zusätzliche Erklärungen oder Unterlagen zu erhalten, 3) die Sonderdaten zu verifizieren oder diese zu erheben, 4) die Anmeldung an ein mit dem Gerät verbundenes externes Unternehmen zu übermitteln, wird eine Verlängerungsmöglichkeit der Anmeldebearbeitung zugelassen.

3.5 Vor dem Ablauf der 14-tägigen Bearbeitungsfrist wird der Kunde über den Grund ihrer Verlängerung sowie über die voraussichtliche Beantwortungsfrist, die nicht länger als 90 Tage ab dem Tag des Anmeldungserhalts betragen darf, sowie über alle in der verlängerten Frist festzustellenden Aspekte benachrichtigt.

3.6 Das an den Service abgegebene Gerät wird ausschließlich auf den durch den Kunden angezeigten Mangel überprüft.

3.7 Der Kunde ist verpflichtet, sich nach dem Reparaturstatus telefonisch oder persönlich zu erkundigen und das Gerät unverzüglich abzuholen.

3.8 Bei einer persönlichen Abholung des reparierten Geräts soll der Kunde zuerst den Abholungstermin des Geräts mit dem Firmenarbeiter vereinbaren, indem er sich dabei auf die bei der Registrierung zugeteilte Sachnummer beruft.

3.9 Im Fall, wenn bei der Reparatur noch weitere Beschädigungen festgestellt werden, bewirkt dies eine Erhöhung von Reparaturkosten im Vergleich mit den bei der Vorprüfung vorgesehenen Reparaturkosten. Der Service wird den Kunden über die zusätzlichen Beschädigungen des Geräts und über die Kosten ihrer Reparatur telefonisch oder über elektronische Post benachrichtigen.

3.10 Die Reparatur der zusätzlichen Beschädigungen erfolgt nach dem Erhalt einer Zustimmung des Kunden für die Deckung von Nebenkosten. Erteilt der Kunde keine Zustimmung für die Deckung von Nebenkosten, kann der Service die Reparatur des Geräts verweigern. Bei Verweigerung, von der im vorhergehenden Satz die Rede ist, ist der Kunde verpflichtet:

a) das Gerät innerhalb von 7 Werktagen ab seiner Benachrichtigung über die Verweigerung der Reparatur des Geräts abzuholen,

b) für die Prüfung des Geräts und für den Transport eine Gebühr in der im aktuell geltenden Preisverzeichnis für Servicedienstleistungen festgelegten Höhe zu begleichen.

3.11 Der Service ist berechtigt, die Servicedienstleistungen selbständig zu erbringen oder mit ihrer Erbringung Drittunternehmen, besonders den Hersteller des Geräts zu beauftragen. Bei einer Reparatur nach der Garantiezeit wird der Service alle mit der Beauftragung des Drittunternehmens mit Servicedienstleistungen zusammenhängende Kosten sowie die Transportkosten dem Kunden in Rechnung stellen.

