

1 Garantie

1.1 Display Reparaturen

(1) Jede von ZellPhone getätigte Display Reparatur enthält eine sechsmonatige Garantie – soweit nicht mit einer längeren Garantie geworben worden ist.

(2) Im Falle eines Defekts ist eine Reklamation ausschließlich dann möglich, wenn die werkseitig verbauten Folien und Aufkleber **nicht** entfernt wurden.

Folien sind daher nur dann zu entfernen, wenn die Funktion des Bildschirms zu 100% gewährleistet ist.

(3) Sollte ein Werksfehler vorliegen, der nicht sofort erkannt werden kann, ist von jeglicher Gewährleistung abzusehen falls folgende Merkmale zutreffen:

- a. oberflächliche Schäden, darunter Kratzer, Dellen und beschädigtes Glas und/oder Kunststoff (ausgenommen, Material- oder Verarbeitungsfehler)
- b. Schäden, die auf Unfälle, missbräuchliche oder unsachgemäße Verwendung, Brände, Kontakt mit Flüssigkeiten, Erdbeben oder andere äußere Ursachen zurückzuführen sind
- c. Defekte, die durch nicht bestimmungsgemäße Verwendung des Produkts gemäß Benutzerhandbuch entstanden sind
- d. Schäden durch Servicearbeiten, einschließlich Upgrades und Erweiterung, die nicht durch ZellPhone entstanden sind
- e. nicht durch ZellPhone autorisierte und genehmigte Änderungen sowie normale Abnutzung bzw. Alterung
- f. Fehlende Quittung oder Rechnung zur zugehörigen Reparatur

(4) Der Kunde hat Sorge dafür zu tragen, dass das zur Reparatur übergebene Gerät nach der Reparatur von unseren Technikern ohne Einschränkungen, im vollen Umfang oder zumindest auf die Grundfunktionen, wie z.B. die Touch Funktion, eine Prüfung von Pixelfehlern und alle für die uneingeschränkte Funktion relevanten Eigenschaften eines Displays oder Displayglases, geprüft werden kann. Dazu gehört:

- a. das Entfernen oder Stilllegen eines Programmes, welches die Bedienungen des Gerätes einschränkt
- b. das Entfernen eines Entsperrcodes oder
- c. die Übermittlung des Entsperrcodes an den Techniker oder
- d. eine gemeinsame Prüfung beim Beisein des Kunden

(5) Sollte sich ein wie oben beschriebenes Programm oder ein Entsperrcode auf dem Gerät befinden und der Kunde die Entfernung/Stilllegung des o.g. Programms oder die Übermittlung des Entsperrcodes vergessen oder verweigern und eine gemeinsame Prüfung des Gerätes nicht möglich sein (z.B. aufgrund von Einsendungen, Geräteübergaben durch Dritte u.Ä.), behält sich ZellPhone das Recht vor, dass zur Reparatur übergebene Gerät bei einer Fehlerhaften Funktion des Ersetzten Teils, mit den Kosten des entstehenden Aufwands der Nachbesserung (Anfahrt, Rücksendekosten, Kosten des Ersatzteils, Steuern) in Rechnung zu stellen.

1.2 Akku Austausch

(1) Alle von ZellPhone getätigten Akku-Wechsel werden mit einer 6-monatigen Gewährleistung versehen. Von einer Gewährleistung ist abzusehen falls:

- a. Sich nicht an die von ZellPhone verwiesenen Erstladungen gehalten worden ist
- b. Keine originalen Ladekabel und Netzteile zum zugehörigen Gerät verwendet worden sind
- c. Erhebliche Überladungen (ZB. bei Ladungen über Nacht) getätigt worden sind

1.3 Sonstige Reparaturen

(1) Sonstige hier nicht aufgelistete Reparaturen von ZellPhone, werden mit einer sechsmonatigen Garantie behandelt. In folgenden Fällen sehen wir von einer Gewährleistung ab:

- a. Normale Abnutzung des Produktes bzw. Zubehörs
- b. Defekte und Schäden, die aufgrund von Ausrüstung entstehen, die nicht dem eigentlichen Zweck entsprechen
- c. Durchführung von nicht autorisierten Reparaturen, Demontagen bzw. nicht autorisierten Modifikationen oder Änderungen
- d. Schäden, die aufgrund von Fehlbedienung, Missbrauch, Fahrlässigkeit oder Unfälle entstehen
- e. Defekte, die durch falsche Tests, Wartung bzw. Installation oder jegliche Änderung und Modifikationen entstehen
- f. Schäden, die aufgrund von verschütteten Flüssigkeiten oder Essen, durch Korrosion, Rost oder die Verwendung von falschen Spannungen entstanden sind
- g. Kratzer bzw. Oberflächenschäden bei normaler Nutzung
- h. Beschädigung oder Entfernung von Garantiesiegeln oder Seriennummer
- i. Fehlende Quittung oder Rechnung zur Reparatur

(2) Zusätzlich wird auf 1.1 Abs. 4 und 5 zur Prüfung der relevanten Funktionen des ersetzten Teils verwiesen.

2 Nachbesserung

(1) Nachbesserungen erfolgen nur wenn unsere vorgesehene Garantiebestimmungen oder die im Rahmen eines Gewährleistungsanspruchs geltenden gesetzlichen Bestimmungen erfüllt sind. Falls nicht anders vereinbart, finden Nachbesserungen nur durch Einsendung oder persönliche Abgabe des nachzubessernden Gerätes an unsere Postanschrift, Platanenweg 51 in 72770 Reutlingen, in unserem Büro statt. Sollte das nachzubessernde Gerät persönlich bei uns abgegeben werden, ist vorher ein Termin mit uns zu vereinbaren. Die mobile Smartphone-Werkstatt ist eine gesonderte, von ZellPhone angebotene Dienstleistung und nur auf ausdrücklichen Wunsch und mit den dazugehörigen Anfahrtkosten, sowie einer zusätzlichen Pauschale von 10 Euro zu einer Nachbesserung zu erwarten.

(2) Je nach Beschaffenheit der Ersatzteile, kann eine Nachbesserung bis zu 2 Wochen andauern. Bei nicht lieferbaren Ersatzteilen, sowie länger anhaltenden Lieferschwierigkeiten unserer Lieferanten und Hersteller, im Inland sowie im Ausland, behalten wir uns das Recht vor, die Nachbesserungsfrist auf unbestimmte Zeit, jedoch nicht länger als zwei Monate, zu verlängern.

Zur Vermeidung eines eventuellen wirtschaftlichen oder emotionalen Schaden des Kunden, händigen wir für diese Zeit ein Ersatzgerät aus.

2.1 Sonstige Bestimmungen

(1) Wir übernehmen keinerlei Verantwortung für bestehende, uns nicht unterrichtete Schäden, die dem Kunden vor der Reparatur bekannt als auch unbekannt sind. Wir beseitigen lediglich die Schäden, die vom Kunden bei ZellPhone als Reparatur geordert werden und diese, die für den Service-Dienstleister von ZellPhone **üblicherweise** zu einem Schaden zugehören und im geordneten Reparaturumfang inkludiert sind. Sollte dem Service-Dienstleister weitere Schäden am Gerät nach öffnen des defekten Gerätes bekannt werden, hat dieser den Kunden unverzüglich zu unterrichten. Weitere Schäden müssen für den Service-Dienstleister von ZellPhone **klar ersichtlich** sein und werden erst nach Zustimmung des Kunden durch eine weitere Bestellung der zugehörigen Reparatur vom Service-Dienstleister von ZellPhone beseitigt.

(2) Alle vom Hersteller bekannten Bugs, wie Display- und Batteriemeldungen nach nicht vom Hersteller zertifiziertem Austausch der Komponenten, sowie eventuelle Risiken bei Komponentenaustausch, wie der Verlust bestimmter Funktionen, werden - soweit bekannt - dem Kunden unterrichtet. Neue, unbekannte Bugs oder Fehlfunktionen bei Komponentenaustausch, werden nur von ZellPhone ersetzt, wenn fahrlässig gehandelt wurde. Fahrlässig kann in dem Sinne gehandelt werden, als dass es zum Zeitpunkt der Reparatur die Möglichkeit gibt, sich frei zugängliche Informationen zu den Bugs/ Fehlfunktionen zu beschaffen, dies jedoch nicht tut. Davon ausgeschlossen sind neue, tagesaktuelle Bugs und Fehlfunktionen, die durch neue Updates vom Hersteller entstehen, für welche es jedoch noch keine Information gibt und die Bugs/ Fehlfunktionen vor dem Update nicht üblich waren.

3 Reparatur

3.1 Bestellung

(1) Der Kunde hat sich an die Angebote unserer Webseite (www.zellphone.de) zu orientieren. Unsere Angebote sind freibleibend und unverbindlich.

(2) Sollte unser Angebot mehrere Varianten der gewünschten Reparatur bieten, wird bei nicht ausdrücklich gewählter Aussage oder Auswahl des Kunden, die auf dem Markt gängige Variante, mit den auf den Markt gängigen Ersatzteilen der Reparatur gewählt.

3.2 Bestätigung

(1) Ein fester und verbindlicher Termin kommt erst dann zustande, wenn eine ausdrückliche Bestätigung dieses Termins gegeben ist. Diese kann mündlich vor Ort, telefonisch, online auf unserer Website oder per E-Mail vom Kunden empfangen werden.

3.3 Durchführung Filiale

(1) Kunde und Dienstleister treffen sich in der Filiale am Lindenplatz 6, in 72793 Pfullingen. Der Kunde wird vor Ort über die anfallenden Kosten, unseren allgemeinen Geschäftsbedingungen und alle möglichen Risiken und den damit verbundenen eventuellen Mehrkosten (falls ersichtlich) informiert. Der Dienstleister setzt einen Reparaturauftrag auf, indem alle für die Dienstleistung wichtigen Informationen festgehalten werden. Alle Daten werden für eventuelle Gewährleistungsansprüche, die Auftragsbearbeitung und Abrechnung gespeichert. Die Zustimmung kann jederzeit widerrufen werden und ist an ZellPhone, Lindenplatz 6 in 72793 Pfullingen zu richten.

3.4 Durchführung mobil

(1) Der Servicedienstleister trifft den Kunden am vereinbarten Ort. Das zu reparierende Gerät muss, soweit möglich, mit einer vollen Akkuladung an den Servicedienstleister übergeben werden. Sollte das Gerät nach Reparaturabschluss aufgrund einer fehlender Akkuladung nicht vom Servicedienstleister geprüft werden können, hat der Kunde bei einem fehlerhaften Austausch der Komponenten, die zusätzlich entstehenden Kosten der Nachbesserung zu tragen.

(2) Der Servicedienstleister behält sich eine bis zu 45-minütige Verspätung, ohne Unterrichtung des Kunden, vor. Diese Zeit ist unseren vorgegebenen Reparaturzeiten gutgeschrieben. Größere Verspätungen, hat ZellPhone dem Kunden unverzüglich mitzuteilen.

(3) Die für die Dienstleistung erforderlichen und erfassten Daten werden für eventuelle Gewährleistungsansprüche, die Auftragsbearbeitung und Abrechnung gespeichert. Die Zustimmung kann jederzeit widerrufen werden und ist an ZellPhone, Lindenplatz 6 in 72793 Pfullingen zu richten.

3.5 Durchführung Einsenden

(1) Der Kunde ordert eine Reparatur über ZellPhones Website oder Plattformen wie eBay. Der Kunde wird während des Bestellvorgangs über alle für die geordnete Bestellung wichtigen Bedingungen informiert und muss diese bestätigen, um den Bestellvorgang abzuschließen. Die Bezahlung findet per Vorkasse (via Überweisung, PayPal u.ä.) oder bei einer persönlichen Abholung des zur Reparatur eingesendeten Gerätes, statt.

(2) Der Kunde hat das bei ZellPhone zur Reparatur eingesendete Gerät sicher zu verpacken. ZellPhone haftet nicht bei Transportschäden, die aufgrund einer unzureichenden Verpackung des Kunden, entsteht. Der Kunde hat das Paket für den Hin- Versand ausreichend zu versichern.

(3) ZellPhone hat das eingesendete Gerät sicher für den Rückversand zu verpacken. Des Weiteren hat ZellPhone das Paket für den Rück- Versand ausreichend zu versichern.

4. Terminvereinbarung

(1) Wird ein verbindlicher Termin vereinbart, muss dieser vom Kunden wahrgenommen werden. Dies gilt sowohl bei Terminen in der Filiale, sowie Termine mit dem Reparatur Bus.

(2) Verbindliche Termine können bei ZellPhone vor Ort oder in einer Filiale, in Form eines Auftrags (mit Unterschrift) vereinbart werden. Des Weiteren sind auch verbindliche online Terminvereinbarungen über unsere Website möglich, dessen Verbindlichkeit der Kunde durch das setzen eines Hakens zur Akzeptierung unserer AGB's und der Bestätigung der Buchung durch Betätigung des Buttons im letzten Buchungsvorgangs, durch das von uns verwendete Programm „onlinetermine.com“, ausführt.

(3) Terminabsagen müssen mindestens 24 Stunden vor dem Termin erfolgen. Kann der Kunde aufgrund eines unabwendbaren Vorfalles den Termin kurzfristig nicht wahrnehmen, hat dieser uns unverzüglich zu unterrichten.

(4) Terminabsagen sind nur dann möglich, wenn die Dienstleistung im Gesamten nicht mehr als 119 Euro kostet. Ansonsten kann der Termin nur verschoben oder gegen eine Gebühr, welche sich aus den entstandenen Kosten für die Bereitstellung der Ersatzteile und der Bearbeitung des Termins zusammensetzt, gänzlich abgesagt werden. Versäumt der Kunde die Absage wie in Absatz 3 beschrieben, kann ZellPhone ein Ausfallhonorar der tatsächlich entstandenen Kosten geltend machen.