

Allgemeine Geschäftsbedingungen für Reparatur und Serviceleistungen

1. Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden: AGB) gelten für alle Werk- und Dienstverträge zwischen uns, der Smart Support GmbH, Friesenweg 5x, 22763 Hamburg, Geschäftsführer: Christian Schuler, Oliver Bock, Registergericht: Amtsgericht Hamburg HRB 134653, Telefonnummer: 040/790 273 273 00, Telefaxnummer: 040/790 273 273 27, E-Mail Adresse: info@smartsupport.de, Internet: <http://www.smartsupport.de> und Ihnen als unserem Kunden. Die AGB gelten unabhängig davon, ob Sie Verbraucher (i.S.d. § 13 BGB) oder Unternehmer (i.S.d. § 14 BGB) sind.

Alle zwischen Ihnen und uns im Zusammenhang mit dem Vertrag getroffenen Vereinbarungen ergeben sich insbesondere aus diesen AGBs, unserer schriftlichen Auftragsbestätigung und unserer Annahmeerklärung.

Maßgebend ist die jeweils bei Abschluss des Vertrags gültige Fassung der AGBs.

Abweichende, entgegenstehende oder ergänzende AGBs des Kunden werden, selbst bei Kenntnis, nicht Vertragsbestandteil und auch nicht von uns anerkannt, auch nicht in Teilen, es sei denn, wir stimmen ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zu.

2. Vertragsschluss

2.1 Alle Angebote sind freibleibend. An speziell für Sie ausgearbeitete Angebote halten wir uns 30 Kalendertage gebunden. Insbesondere unsere Angebote in dem jeweils aktuellen Katalog und im Internet stellen eine unverbindliche Aufforderung an Sie dar, uns einen Serviceauftrag zu erteilen.

2.2 Nach Auswahl einer Reparatur oder eines Service über unser Serviceportal erhalten Sie die voraussichtlichen Kosten der Reparatur bzw. des Service angezeigt. Der angezeigte Preis richtet sich nach dem von Ihnen angegebenen Fehlerbild. Im Anschluss geben Sie in unserem Serviceportal über den Button „Zahlungspflichtig bestellen“ einen verbindlichen Antrag zur Durchführung der ausgewählten Reparatur bzw. Serviceleistung ab. Vor Abschicken der Bestellung können Sie die Daten jederzeit ändern und einsehen. Mit dem Abschicken der Bestellung müssen Sie diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen akzeptieren und dadurch in sein Angebot mit aufnehmen.

Wir schicken Ihnen daraufhin eine automatische Empfangsbestätigung per E-Mail zu, in welcher Ihre Bestellung nochmals aufgeführt wird und die Sie über die Funktion „Drucken“ ausdrucken können.

Stellen wir nach Erhalt des Geräts fest, dass ein anderes oder weitere Fehlerbilder vorliegen, als die im Serviceportal von Ihnen angegebenen und erhöhen sich deswegen die tatsächlichen Kosten der Reparatur bzw. des Services, erhalten Sie von uns einen Kostenvoranschlag. Der Kostenvoranschlag stellt ein verbindliches Angebot von uns an Sie dar, an den wir 7 Tage nach Abgabe gebunden sind.

Die Kosten einer Fehleranalyse werden mit den Kosten der Reparatur bzw. des Service verrechnet, wenn im Anschluss zwischen uns und Ihnen ein Vertrag über die Reparatur des festgestellten Fehlers zustande kommt.

2.3 Auftragserteilung per E-Mail, Telefax oder Telefon: Wir schicken Ihnen daraufhin eine automatische Empfangsbestätigung per E-Mail zu, in welcher Ihre Bestellung nochmals aufgeführt wird und die Sie über die Funktion „Drucken“ ausdrucken können. Mit Übermittlung einer Bestellung über diese Kommunikationswege geben Sie verbindlich einen Antrag zum Reparatur Ihres Geräts ab.

2.4 Der Vertrag kommt bei Erhalt eines Kostenvoranschlags über eine Reparatur bzw. einen Service: mit Zugang Ihrer Beauftragung zur Durchführung der Reparatur zu den Bedingungen des Kostenvoranschlags per E-Mail, per Fax oder per Post, in allen anderen Fällen erst durch die Abgabe der Annahmeerklärung durch uns zustande, die mit einer gesonderten E-Mail, per Fax oder per Post (Auftragsbestätigung) versandt wird, spätestens mit Lieferung der Ware bzw. des reparierten Geräts.

2.5 Der Vertragsabschluss erfolgt ausschließlich in deutscher Sprache.

2.6 In jedem Fall erhalten Sie den Vertragstext (bestehend aus Bestellung, AGB, Widerrufsbelehrung und Auftragsbestätigung) von uns auf einem dauerhaften Datenträger (E-Mail oder Papierausdruck) zugesandt (Vertragsbestätigung). Der Vertragstext wird bei uns nicht gespeichert und kann nach Abschluss des Bestellvorgangs nicht mehr abgerufen werden. Das Risiko einer nicht aufklärbaren, fehlerhaften Übermittlung liegt bei Ihnen, wenn Sie kein Verbraucher sind.

2.7 Ausgetauschte Teile gehen entschädigungslos in unser Eigentum über.

2.8 Ist eine Reparatur nicht möglich oder können wir eine Reparaturleistung aus einem vom Kunden zu vertretenden Grund nicht durchführen, z.B. weil die Reparaturfreigabe nach Erstellung eines Kostenvoranschlags abgelehnt wird oder weil dies durch technische Sperrvorrichtungen (z.B. Code-Sperre) verhindert wird, behalten wir uns die Berechnung einer angemessenen Aufwandsentschädigung für das Handling und die Rücksendung des Reparaturguts an den Kunden zur Entfernung der Sperrvorrichtungen vor. Die Höhe ist abhängig vom Aufwand, beträgt mindestens jedoch EUR 29,90. Dem Kunden bleibt nachgelassen nachzuweisen, dass kein oder ein wesentlich geringerer Kostenaufwand entstanden ist.

2.9 Wir sind berechtigt, zur Erbringung der (Reparatur-)Leistungen sowie zur Abholung oder Auslieferung des reparierten Geräts Dritte heranzuziehen.

2.10 Die Annahme von Geräten, die an uns unfrei übersandt werden, kann von uns verweigert werden. Im Falle einer Annahme behalten wir uns vor, Ihnen die Kosten der unfreien Versendung in Rechnung zu stellen.

3. Kostenvoranschlag

3.1 Soweit der Kunde das Angebot zur Erstellung eines kostenpflichtigen Kostenvoranschlags annimmt, ist der Kostenvoranschlag nach unserer gültigen Preisliste zu vergüten.

3.2 Der Kostenvoranschlag stellt lediglich eine fachmännische Berechnung der voraussichtlichen Kosten dar. Wir übernehmen keine Gewähr für die Richtigkeit des Kostenvoranschlags. Ergibt sich bei der Reparatur, dass diese nicht ohne eine wesentliche Überschreitung des Kostenvoranschlags ausführbar ist, so können Sie den Vertrag aus diesem Grund kündigen. Im Falle der Kündigung können wir einen der geleisteten Arbeit entsprechenden Teil der Vergütung und Ersatz der in der Vergütung nicht inbegriffenen Auslagen, insbesondere dem Preis für die benötigten Ersatzteile verlangen. Ist eine wesentliche Überschreitung des Kostenvoranschlags zu erwarten, so erhalten Sie einen neuen Kostenvoranschlag.

4. Datensicherung und Datenrettung

4.1 Im Rahmen der Reparatur wird das Gerät oder das Zubehör im Regelfall auf Werkseinstellungen zurückgesetzt.

4.2 Sie sind verpflichtet, vor Überlassung bzw. Einsendung des Geräts oder des Zubehörs sicherzustellen, dass sämtliche gespeicherten Daten gelöscht oder anderweitig gespeichert wurden. Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass eventuell noch gespeicherte Daten bei der Reparatur oder Durchführung von Dienstleistungen verloren gehen können.

4.3 Wünschen Sie eine Datensicherung ist eine solche ausdrücklich zu beauftragen. Die Annahme dieses Vertragsangebots steht insbesondere unter dem Vorbehalt der technischen Machbarkeit (abhängig vom Gerätetyp und der Art der zu sichernden Daten, etc.). wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass es sich dabei um eine Dienstleistung handelt und ein Erfolg daher nicht geschuldet ist und dass im Rahmen eines fehlgeschlagenen Versuchs der Datenerhaltung vorhandene Daten ganz oder teilweise verloren gehen können. Kosten für die Datensicherung werden nur bei Erfolg erhoben.

4.4 Ist eine Reparatur nicht möglich oder von Ihnen nicht gewünscht, können Sie eine Datenrettung beauftragen. Wir werden in diesem Fall versuchen, die auf dem Gerät gespeicherten Daten auf einen externen Datenträger zu überspielen, wenn die Voraussetzungen dies ermöglichen (abhängig vom Gerätetyp und der Art der zu sichernden Daten, etc.). Wir weisen ausdrücklich darauf hin, dass im Rahmen eines fehlgeschlagenen Versuchs der Datenrettung

vorhandene Daten ganz oder teilweise verloren gehen können. Kosten für die Datenrettung werden nur im Erfolgsfall erhoben.

4.5 Sie stimmen zu, dass wir das zur Verfügung gestellte Gerät zerlegen dürfen, um eine erfolgreichen Datenrettung zu erreichen. Der Kunde erhält sein Gerät nebst einem externen Datenträger – soweit die Datenrettung erfolgreich war – zurück.

5. Vergütung und Versandkosten, Vorbehalt der Vorkassezahlung

5.1 Die Vergütung bemisst sich nach unserer Preisliste. Soweit wir für Ihre Reparatur keinen Pauschalpreis anbieten bemisst sich die Vergütung nach dem für die Reparatur und/oder Dienstleistung erforderlichen Zeitaufwand, zuzüglich der notwendigen Auslagen, insbesondere dem Preis für die benötigten Ersatzteile. Maßgeblich für die Berechnung ist die bei Erstellung des Kostenvoranschlags gültige Preisliste.

5.2 Sämtliche Preisangaben sind Bruttopreise inklusive der gesetzlichen Umsatzsteuer und verstehen sich zzgl. der Kosten des Versands, soweit nichts anderes vereinbart.

5.3 Die Vergütung wird mit Zugang der Rechnung fällig, soweit Sie der Abnahme der Leistung nicht berechtigt widersprochen haben.

5.4 Wir behalten uns vor, erst nach Erhalt des Reparaturpreises nebst Versandkosten zu reparieren oder das reparierte Gerät zurückzusenden (Vorkassevorbehalt). Falls wir von dem Vorkassevorbehalt Gebrauch machen, werden wir Sie unverzüglich unterrichten. In diesem Fall erfolgt die Reparatur bzw. die Rücksendung Ihres reparierten Geräts nach Bezahlung des Reparaturpreises.

6. Zahlungsarten

Sie können die Zahlung mit den im Bestellvorgang angegebenen Zahlungsmitteln vornehmen. Ein Anspruch auf Nutzung eines bestimmten Zahlungsmittels besteht nicht.

7. Versand, Erfüllungsort, Gefahrübergang

7.1 Bei Auftragserteilung können Sie unter den von uns angebotenen Möglichkeiten die von Ihnen gewünschte Versandart für die Abholung und den Rückversand wählen. Alle Sendungen sind mit üblicher Verpackung versehen. Die Wahl der Versandart bleibt uns nach billigem Ermessen überlassen, sofern Sie keine bestimmte Versandart gewählt haben.

7.2 Für Unternehmer gilt: Erfüllungsort für alle Dienst- und Reparaturleistungen ist unser Sitz. Die Versendung durch den Unternehmer an uns und die Versendung von uns an den Unternehmer erfolgt auf Gefahr des Unternehmers, soweit im Einzelfall nichts Anderes vereinbart wurde. Gegenüber Verbrauchern gelten die gesetzlichen Bestimmungen.

7.3 Sie sind verpflichtet für einen sicheren Transport ihres Geräts zu uns zu sorgen.

8. Pfandrecht

Uns steht wegen unserer Forderung aus dem Auftrag ein vertragliches Pfandrecht an den aufgrund des Auftrages in unseren Besitz gelangten Gegenständen zu. Das vertragliche Pfandrecht kann auch wegen Forderungen aus früher durchgeführten Reparaturen, Ersatzteillieferungen und sonstigen Leistungen geltend gemacht werden, soweit sie mit dem Auftragsgegenstand in Zusammenhang stehen. Für sonstige Ansprüche aus der Geschäftsverbindung mit Ihnen gilt das vertragliche Pfandrecht nur, soweit diese unbestritten sind oder ein rechtskräftiger Titel vorliegt und der Auftragsgegenstand Ihnen gehört.

9. Gewährleistung

9.1 Wir haften gegenüber Verbrauchern für Sach- oder Rechtsmängel erbrachter Reparaturleistungen nach den geltenden gesetzlichen Vorschriften.

9.2 Für Kunden, die Unternehmer sind, verkürzt sich die Gewährleistungsfrist für Reparatur und Dienstleistungen auf 1 Jahr. Die vorstehende Verkürzung der Gewährleistungsfristen gilt nicht für Ansprüche aus Produkthaftung und Schadensersatzansprüche aufgrund einer Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit sowie für Schadensersatzansprüche aufgrund einer Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Die vorstehende Verkürzung der Gewährleistungsfristen gilt ebenfalls nicht für Schadensersatzansprüche, die auf unserer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung oder der unserer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen.

9.3 Eine Nacherfüllung erfolgt gegenüber Unternehmer nach unserer Wahl durch Mangelbeseitigung oder Herstellung eines neuen Werks.

9.4 Bei jeder Mängelrüge hat der Kunde die beanstandete Ware an uns zurückzusenden zusammen mit einer nachvollziehbaren Schilderung der Fehlersymptome.

9.5 Ist der Kunde Unternehmer, gilt für seine Untersuchungs- und Rügepflichten § 377 HGB; dabei wird vermutet, dass ein beiderseitiges Handelsgeschäft vorliegt.

10. Haftung

10.1 Wir haften Ihnen gegenüber in allen Fällen vertraglicher und außervertraglicher Haftung bei Vorsatz und grober Fahrlässigkeit nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen auf Schadensersatz oder Ersatz vergeblicher Aufwendungen. Gleiches gilt für unsere gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen.

10.2 In sonstigen Fällen haften wir – soweit in Ziffer 10.3 nicht abweichend geregelt – nur bei Verletzung einer Vertragspflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung Sie als Kunde regelmäßig vertrauen dürfen (so genannte Kardinalpflicht), und zwar beschränkt auf den Ersatz des vorhersehbaren und typischen Schadens. In allen übrigen Fällen ist unsere Haftung vorbehaltlich der Regelung in Ziffer 10.3 ausgeschlossen.

10.3 Unsere Haftung für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit und nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt von den vorstehenden Haftungsbeschränkungen und -ausschlüssen unberührt.

10.4 Für den Verlust von Daten haften wir nicht, als der daraus resultierende Schaden darauf beruht, dass Sie es unterlassen haben eine Datensicherung durchzuführen.

11. Widerrufsrecht für Verbraucher bei außerhalb von Geschäftsräumen und im Fernabsatzverkehr beauftragten Dienstleistungen

Widerrufsbelehrung

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsabschlusses.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns

Smart Support GmbH

Friesenweg 5 x

22763 Hamburg

Fax: 040 790 273 273 73

Mail: hallo@smartsupport.de

mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstigste Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrags bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

Ende der Widerrufsbelehrung für Dienstleistungen

Das Widerrufsrecht nach 11. erlischt vorzeitig, wenn mit der Ausführung der Dienstleistung erst begonnen wurde, nachdem Sie dazu ihre ausdrückliche Zustimmung erteilt haben und gleichzeitig Ihre Kenntnis davon bestätigt haben, dass Sie Ihr Widerrufsrecht bei vollständiger Vertragserfüllung durch uns verlieren und wir die Dienstleistung vollständig erbracht haben.

12. Rücktrittsrecht

12.1 Wir haben in jedem der nachfolgenden Fälle das Recht, vom Vertrag zurückzutreten:

- bei Ereignissen höherer Gewalt, Arbeitskämpfen, Naturkatastrophen, Pandemien und vergleichbaren Vorkommnissen, soweit diese uns nicht nur vorübergehend wesentlich erschweren oder unmöglich macht, unsere Leistungen zu erbringen;
- wenn sich Ihre Vermögensverhältnisse oder Ihre Kreditwürdigkeit nach Vertragsabschluss wesentlich verschlechtert hat, insbesondere Antrag auf Eröffnung des Insolvenzverfahrens gestellt wurde;
- sofern Sie fehlerhafte, den Vertragszweck erheblich gefährdenden Angaben über Ihre Vermögensverhältnisse oder Kreditwürdigkeit machen;
- sofern Sie sich vertragswidrig Verhalten und Ihre Geschäfte, die gegen die guten Sitten verstoßen oder unlautere Handlungen darstellen.

12.2 Wegen von Ihnen zu vertretender Unmöglichkeit oder aufgrund Rücktritts vom Vertrag aus gesetzlichen oder vertraglichen Rücktrittsrechten steht uns ein pauschalierter Schadensersatz in Höhe von 25 % der jeweiligen vertraglichen Vergütung zu. Ihnen bleibt nachgelassen nachzuweisen, dass kein oder ein geringerer Schaden entstanden ist. Uns ist es unbenommen einen höheren Schaden nachzuweisen.

13. Reparatur von Geräten des Hersteller Apple

13.1 Wir sind autorisiert Originalersatzteile für die meisten iPhone Modelle direkt beim Hersteller Apple zu erwerben. Die Reparatur Ihres iPhones mit Originalersatzteilen durch uns stellt sicher, dass die Herstellergarantie für Ihr iPhone erhalten bleibt.

13.2 Soweit mit Ihnen nicht ausdrücklich die Verwendung von Originalersatzteilen vereinbart ist verwenden wir zur Reparatur von iPhones unter Umständen auch Ersatzteile von Drittanbietern. Schäden an Ihrem iPhone, die durch ein solches Ersatzteil verursacht werden, können unter Umständen die Herstellergarantie entfallen lassen. Mit Abschluss des Vertrags über die Reparatur Ihres iPhones stimmen Sie ausdrücklich zu, dass wir Ersatzteile von Drittanbieter bei der Reparatur verwenden, Dies gilt nicht soweit ausdrücklich die Verwendung von Originalersatzteilen mit Ihnen vereinbart ist.

13.3 Wir sind kein von Apple autorisierter Service Provider.

14. Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle / Online Streitbeilegung

14.1 Wir sind weder bereit noch verpflichtet an Streitbelegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle nach dem Verbraucherstreitbeilegungsgesetz teilzunehmen.

14.2 Zur außergerichtlichen Beilegung von verbraucherrechtlichen Streitigkeiten hat die Europäische Union eine Online-Plattform ("OS-Plattform") eingerichtet. Die Plattform finden Sie unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Unsere Emailadresse lautet: hallo@smartsupport.de.

15. Schadensabwicklung über das Kundenportal der WERTGARANTIE AG

15.1 Erfolgt unsere Beauftragung durch den Kunden im Rahmen einer Schadensmeldung über das Kundenportal des Versicherers WERTGARANTIE AG, findet die nachfolgende Regelung ergänzend Anwendung.

15.2 Lehnt die WERTGARANTIE AG die Übernahme der Reparaturkosten ab und verlangt der Kunde das Gerät unrepariert zurück, so ist der Kunde zur Erstattung der Kosten für den Kostenvoranschlag und der Kosten des Hin- und Rückversands des Geräts verpflichtet. Die Höhe der Kosten für den Kostenvoranschlag und der Versandkosten werden dem Kunden vor einer Beauftragung im Kundenportal der WERTGARANTIE AG angezeigt.

16. Anwendbares Recht und Gerichtsstand

16.1 Es gilt das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts. Wenn Sie die Bestellung als Verbraucher abgegeben haben und zum Zeitpunkt Ihrer Bestellung Ihren gewöhnlichen Aufenthalt in einem anderen Land haben, bleibt die Anwendung zwingender Rechtsvorschriften dieses Landes von der in Satz 1 getroffenen Rechtswahl unberührt.

16.2 Wenn Sie Unternehmer sind und Ihren Sitz zum Zeitpunkt der Bestellung in Deutschland haben, ist ausschließlicher Gerichtsstand unser Geschäftssitz. Das Recht, auch das Gericht an einem anderen gesetzlichen Gerichtsstand anzurufen, bleibt hiervon unberührt. Im Übrigen gelten für die örtliche und die internationale Zuständigkeit die anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen.

Stand Mai 2020

Muster-Widerrufsformular

Wenn Sie den Vertrag widerrufen wollen, dann füllen Sie dieses Formular aus und senden Sie es zurück.

An Smart Support GmbH
Friesenweg 5x
22763 Hamburg

Fax: 040-79027327373

E-Mail: hallo@smartsupport.de

Hiermit widerrufe(n) ich/wir (*) den von mir/uns (*) abgeschlossenen Vertrag über den Kauf der folgenden Waren (*)/die Erbringung der folgenden Dienstleistung (*)

Bestellt am _____ (*) / erhalten am _____ (*)

Name des/der Verbraucher(s) _____

Anschrift des/der Verbraucher(s) _____

Unterschrift des/der Verbraucher(s) (nur bei Mitteilung auf Papier)

Datum _____

(*) Unzutreffendes streichen