

Allgemeine Geschäftsbedingungen

1. Geltungsbereich

Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (im Folgenden: AGB) gelten für alle Kauf-, Werk- und Dienstverträge zwischen uns, der Smart Support GmbH, Kollaustraße 64-66, 22529 Hamburg, Geschäftsführer: Christian Schuler, Mathias Harms, Registergericht: Amtsgericht Hamburg HRB 134653, Telefonnummer: 040/790 273 270, Telefaxnummer: 040/790 273 273, E-Mail Adresse: hallo@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 im Internet stellen eine unverbindliche Aufforderung an Sie dar, Ware zu bestellen oder uns einen Auftrag zu erteilen.

2.2 Nach Auswahl einer Reparatur, einer Ware oder eines Service über unsere Serviceportale erhalten Sie die Kosten der Ware und die voraussichtlichen Kosten der Reparatur bzw. des Service angezeigt. Der angezeigte Preis einer Reparatur oder eines Service richtet sich nach dem von Ihnen angegebenen Fehlerbild. Nach Auswahl der Versandart und der der Zahlungsmethode erhalten Sie eine Zusammenfassung Ihres Auftrags. Im Anschluss geben Sie in unserem Serviceportal über den Button „Zahlungspflichtig bestellen“ für Ware ein verbindliches Kaufangebot, ansonsten 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 Ihr Angebot mit aufnehmen.

Stellen wir nach Erhalt des Geräts fest, dass ein anderes oder weitere Fehlerbilder vorliegen, als die von Ihnen angegebenen und erhöhen sich deswegen die tatsächlichen Kosten, 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.

2.3 Auftragserteilung per E-Mail, Telefax oder Telefon: geben sie ebenfalls eine 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. eines 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 einer Annahmeerklärung durch uns zustande, 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 (Auftragsbestätigung). 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 Wir sind berechtigt, zur Erbringung der (Reparatur-)Leistungen sowie für den Versand Dritte heranzuziehen.

3. Kostenvoranschlag

3.1 Soweit der Kunde das Angebot zur Erstellung eines kostenpflichtigen Kostenvoranschlags annimmt, ist der Kostenvoranschlag nach unserer gültigen Preisliste zu vergüten. Der Kostenvoranschlag stellt lediglich eine fachmännische Berechnung der voraussichtlichen Kosten dar.

3.2 Ergibt sich bei der Reparatur, dass diese nicht ohne eine wesentliche Überschreitung des Kostenvoranschlags ausführbar ist, erhalten Sie einen neuen Kostenvoranschlag. Ihnen steht es frei den neuen Kostenvoranschlag anzunehmen oder 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.

3.3 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.

4. Reparatur, Abnahme

4.1 Die Reparatur erfolgt nach unserer Wahl durch Wiederherstellung oder Austausch defekter Teile durch Ersatzteile, die entweder neu sind oder die gleiche Beschaffenheit und Funktionsfähigkeit wie ein neues Ersatzteil haben. Ausgetauschte Teile gehen entschädigungslos in unser Eigentum über.

4.2 Vor Übergabe Ihres Geräts zur Reparatur sind von Ihnen sämtliche Aktivierungssperren des jeweiligen Herstellers, bei verwalteten Geräten (Mobil Device Management) die des Verwalters, zu deaktivieren. Bis zur Deaktivierung sind wir berechtigt die Reparatur zu verweigern.

4.3 Sind Sie kein Verbraucher gilt unsere Reparaturleistung spätestens als abgenommen, wenn Sie innerhalb von sieben Tagen ab Zugang der reparierten Ware bei Ihnen, die Abnahme unter Angabe mindestens eines Mangels verweigert haben.

4.4 Auf dem Gerät gespeicherte Daten, Einstellungen und installierte Software können bei der Reparatur oder Durchführung von Services verlorengehen. Es obliegt Ihnen vor Übergabe des Geräts sicherzustellen, dass sämtliche auf dem Gerät gespeicherten Daten und Einstellungen von Ihnen auf einem anderen Speichermedium gesichert werden. Im Zuge der Reparatur können wir ohne Nachfrage bei Ihnen diese Daten, Einstellungen oder Software vollständig löschen, insbesondere durch zurücksetzen des Geräts auf Werkseinstellungen. Dem stimmen Sie ausdrücklich zu. Für den Verlust von Daten, Einstellungen oder Software haften wir nicht, als der daraus resultierende Schaden darauf beruht, dass Sie es unterlassen haben eine Datensicherung durchzuführen.

4.5 Wünschen Sie eine vorherige Datensicherung oder eine Datenrettung ist eine solche ausdrücklich kostenpflichtig zu beauftragen. Die Auftragsannahme durch uns steht insbesondere unter dem Vorbehalt der technischen Machbarkeit (abhängig vom Gerätetyp und der Art der zu sichernden Daten, etc.). Ein Erfolg der Datensicherung ist nicht geschuldet. Bei einer Datensicherung oder Datenrettung können vorhandene Daten ganz oder teilweise verloren gehen. Sie stimmen zu, dass wir das zur Verfügung gestellte Gerät zerlegen dürfen, um eine erfolgreichen Datenrettung zu erreichen.

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.

5.2 Wir behalten uns vor, erst nach Erhalt der Vergütung die beauftragten Leistungen durchzuführen, worüber wir Sie unverzüglich informieren. In jedem Fall erhalten Sie Ihr Gerät oder gekaufte Ware erst nach Bezahlung der Vergütung zurück, soweit nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart ist.

5.3 Wir bieten Ihnen für den Versand zu uns über unser Serviceportal ein Versandlabel an. Wir erheben für den Hin- und Rückversand eine Versandkostenpauschale in Höhe von 13,80 Euro inkl. Mehrwertsteuer für einen innerdeutschen Versand. Die Kosten nur für den Rückversand betragen 6,90 Euro inkl. Mehrwertsteuer. Die Kosten weiterer Versandarten werden im Einzelfall vereinbart.

5.4 Ist eine Reparatur nicht möglich oder können wir eine Reparaturleistung aus einem von Ihnen zu vertretenden Grund nicht durchführen, z.B. weil die Reparaturfreigabe nach Erstellung eines Kostenvoranschlags abgelehnt wird oder weil dies durch technische Sperrvorrichtungen (zB. Code-Sperre) verhindert wird, haben Sie uns eine angemessenen Aufwandsentschädigung für das Handling und die Rücksendung des Reparaturguts an Sie 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.

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

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

6. Zahlungsarten

Sie können die Zahlung mit den im Bestellvorgang angegebenen Zahlungsmitteln vornehmen. Ein Anspruch auf Nutzung eines bestimmten Zahlungsmittels besteht nicht. Eine Zahlung auf Rechnung ist nur nach ausdrücklicher Vereinbarung möglich.

7. Versand, Versandhaftung, Erfüllungsort, Gefahrübergang

7.1 Bei Auftragserteilung können Sie unter den von uns angebotenen Möglichkeiten die von Ihnen gewünschte Versandart für den Versand zu uns wählen. Die Wahl der Versandart und des Versanddienstleisters für den Rückversand bleibt uns nach billigem Ermessen überlassen.

Sie sind verpflichtet durch Nutzung einer angemessenen Verpackung für einen sicheren Transport ihres Geräts zu uns zu sorgen.

7.2 Unter den Einschränkungen der Haftungsregelungen nach Ziffer 10 dieser AGB ist bei Nutzung eines von uns zur Verfügung gestellten Versandlabels die Haftung für den Verlust oder Beschädigung des an uns versendeten Geräts im Versandweg auf maximal 500,00 Euro je Sendung begrenzt. Das Risiko Schäden die über diesen Betrag hinausgehen tragen allein Sie. Ihnen steht es offen Ihr Gerät auf eigene Kosten mit einem angemessenen Versicherungsschutz an uns zu senden.

7.3 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.

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 Sind Sie Verbraucher haften wir für Sach- oder Rechtsmängel verkaufter Ware nach den geltenden gesetzlichen Vorschriften. Sind Sie kein Verbraucher verjähren Ihre Rechte aus einem Kaufvertrag nach einem Jahr.

9.2 Ihre Rechte, unabhängig davon, ob Sie Verbraucher oder nicht sind, aus einem mit uns geschlossenen Werkvertrag verjähren nach einem Jahr. Die Verjährungsfrist beginnt mit der Abnahme des Werks.

9.3 Alle vorstehende Verkürzungen der Gewährleistungsfristen gelten 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 Verkürzungen der Gewährleistungsfristen

gelten ebenfalls nicht für Schadensersatzansprüche, die auf unserer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung oder der unserer gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen.

9.4 Erst nach einem zweiten fehlgeschlagenen Nachbesserungsversuch können Sie weitergehende Gewährleistungsrechte geltend machen.

9.5 Bei jeder Mängelrüge haben Sie das beanstandete Werk oder die beanstandete Ware an uns zurückzusenden zusammen mit einer nachvollziehbaren Schilderung der Fehlersymptome.

9.6 Ist der Kunde Unternehmer, gilt für seine Untersuchungs- und Rügepflichten für Waren § 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 einen Datensicherung durchzuführen.

11. Widerrufsrechte

11.1 Widerrufsrecht für Verbraucher bei außerhalb von Geschäftsräumen und im Fernabsatzverkehr beauftragten Dienstleistungs- und Werkverträgen

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
Kollaustraße 64-66
22529 Hamburg
Tel: 040 790 273 270
Fax: 040 790 273 273
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. Sie können ihr Widerrufsrecht auch online unter <https://www.smartsupport.de/vertrag-widerrufen/> ausüben. Wenn Sie diese Online-Funktion nutzen, übermitteln wir Ihnen auf einem dauerhaften Datenträger (z. B. durch eine E-Mail) unverzüglich eine Eingangsbestätigung mit Informationen zum Inhalt der Widerrufserklärung sowie dem Datum und der Uhrzeit ihres Eingangs.

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 Dienst- oder Werkvertragsleistungen 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 Dienst- oder Werkvertragsleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienst- oder Werkvertragsleistungen entspricht.

Ende der Widerrufsbelehrung für Dienstleistungs- und Werkverträge

Das Widerrufsrecht nach 11.1 erlischt vorzeitig, wenn mit der Ausführung der Dienst- und Werkvertragsleistung 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 Dienst- oder Werkvertragsleistung vollständig erbracht haben.

11.2 Widerrufsbelehrung für die Lieferung von Waren

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen haben bzw. hat. Haben Sie mehrere Waren im Rahmen einer einheitlichen Bestellung bestellt und werden diese getrennt geliefert, beträgt die Widerrufsfrist vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Ware in Besitz genommen haben bzw. hat. Haben Sie eine Ware bestellt, die in mehreren Teilsendungen oder Stücken geliefert wird, beträgt die Widerrufsfrist vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die letzte Teilsendung oder das letzte Stück in Besitz genommen haben bzw. hat. Haben Sie Waren bestellt, die über einen festgelegten Zeitraum hinweg regelmäßig geliefert werden sollen, beträgt die Widerrufsfrist vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht der Beförderer ist, die erste Ware in Besitz genommen haben bzw. hat. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns

Smart Support GmbH
Kollastraße 64-66
22529 Hamburg
Tel: 040 790 273 270
Fax: 040 790 273 273
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. Sie können ihr Widerrufsrecht auch online unter <https://www.smartsupport.de/vertrag-widerrufen/> ausüben. Wenn Sie diese Online-Funktion nutzen, übermitteln wir Ihnen auf einem dauerhaften Datenträger (z. B. durch eine E-Mail) unverzüglich eine Eingangsbestätigung mit Informationen zum Inhalt der Widerrufserklärung sowie dem Datum und der Uhrzeit ihres Eingangs.

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. Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Waren wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrags unterrichten, an uns zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden. Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.

Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit Ihnen zurückzuführen ist.

Ende der Widerrufsbelehrung für die Lieferung von Waren

Ein Widerrufsrecht nach 11.2 besteht nicht bei den Verträgen

zur Lieferung von Waren, die nicht vorgefertigt sind und für deren Herstellung eine individuelle Auswahl oder Bestimmung durch den Kunden maßgeblich ist oder die eindeutig auf die persönlichen Bedürfnisse des Kunden zugeschnitten sind.

Das Widerrufsrecht nach 11.2. erlischt vorzeitig bei Verträgen

zur Lieferung versiegelter Waren, die aus Gründen des Gesundheitsschutzes oder der Hygiene nicht zur Rückgabe geeignet sind, wenn ihre Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde;

zur Lieferung von Waren, wenn diese nach der Lieferung auf Grund ihrer Beschaffenheit untrennbar mit anderen Gütern vermischt wurden;

zur Lieferung von Computersoftware in einer versiegelten Packung, wenn die Versiegelung nach der Lieferung entfernt wurde.

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. 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 Kostenvorschlag und der Kosten des Hin- und Rückversands des Geräts verpflichtet. Die Höhe der Kosten für den Kostenvorschlag 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 18. Juni 2025

Muster-Widerrufsformular

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

An Smart Support GmbH
Kollastraße 64-66
22529 Hamburg

Fax: 040-790273273

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