

Garantie-Reparaturen

während der Gewährleistungspflicht

Diese Informationen gelten nur für Reparaturen während der gesetzlichen Gewährleistungspflicht. Wir akzeptieren Reklamationen nur, wenn der Roboter nicht älter als 24 Monate ist (für Akkus beträgt die Garantie 6 Monate) und das Gerät bei Robotstore gekauft wurde. Sollten Sie den Roboter bei einem anderen Händler gekauft haben, wenden Sie sich bitte bei Garantieanfragen an diesen Händler.

Bitte schauen Sie in die Bedienungsanleitung und/oder Dokumente, die dem Artikel beigelegt wurden. Auf der Webseite http://www.robotstore.de/roboterservice_faq.htm finden Sie außerdem viele weitere Informationen, die Ihnen bei technischen Problemen helfen. Nehmen Sie gegebenenfalls mit uns Kontakt per E-Mail auf (technik@robotstore.de) und schildern Sie darin Ihr Problem. Vielleicht können Sie auf diese Weise Zeit- und Kosten durch einen Rückversand der Ware sparen.

1. Bitte füllen Sie den Reparatur-Antrag aus.
2. Fügen Sie eine Kopie Ihrer Originalrechnung bei. Ohne diesen Nachweis behandeln wir das Gerät wie eine kostenpflichtigen Reparatur.
3. Fügen Sie den Reparatur Antrag mit Fehlerbeschreibung immer der Einsendung bei, auch wenn Sie diese schon telefonisch oder per E-Mail vorab übermittelt haben. Wir können nicht gewährleisten, dass die vorab gemachten Informationen der reklamierten Ware zugeordnet werden.
4. Geben Sie unbedingt die Seriennummer an. Die Seriennummer finden Sie grundsätzlich auf der Produktverpackung und an dem Gerät.
5. Bitte senden Sie das jeweilige Produkt in der Originalverpackung (oder sachgemäßer Verpackung) zurück. So wird es am besten vor Transportschäden geschützt.
6. Senden Sie den Roboter nur MIT Zubehör, wenn der Fehler womöglich auch auf das Zubehör zurückzuführen ist. Ansonsten senden Sie uns den Roboter bitte OHNE Zubehör.
7. Senden Sie den defekten Roboter an die folgende Adresse:

ROBOTSTORE Reparaturservice
Weinheimer Straße 58-60
68309 Mannheim

8. Frankieren Sie das Paket ausreichend und heben Sie die Einsendungsquittung (DHL, DPD, UPS, etc.) gut auf. Transport- bzw. Versandkosten sind kein Bestandteil der Gewährleistung und wir nehmen keine unfreien Pakete oder Nachnahmesendungen an.

8. Noch eine Bitte: Aus Rücksicht auf unsere Servicemitarbeiter und aus hygienischen Gründen senden Sie die Ware bitte in einem zumutbar gereinigten Zustand zurück. Reklamationen, die diese Vorgabe nicht erfüllen, werden unfrei zurückgeschickt oder wir berechnen Ihnen auf Wunsch ein Reinigungsentgelt von 30,- € netto.

Auftraggeber:

Name / Vorname: _____

Straße: _____

PLZ / Ort: _____

Telefonnummer: _____

E-Mail: _____

Telefon
0621 - 720 82 24

Telefax
0621 - 720 82 22

Ich / Wir übergebe/n zur kostenpflichtigen Reparatur:

Menge: _____ Hersteller / Modell / Kaufdatum: _____

Fehlerbeschreibung: _____

Internet:
www.robotrepair.de
www.robotcheck.de
www.robotstore.de

E-Mail:
technik@robotstore.de

Zutreffendes bitte ankreuzen

Wurde der Roboter von Ihnen geöffnet? Ja Nein

Garantiefall / Gewährleistung¹⁾
(Rechnungskopie beilegen)

Kostenvoranschlag erstellen²⁾
Anzahlung in Höhe von 40,00 EUR (inkl. MwSt.) ist notwendig.

Sofort reparieren²⁾ falls die Kosten unter _____ EUR liegen.
Anzahlung in Höhe von 40,00 EUR (inkl. MwSt.) ist notwendig.

Inspektion / Wartung / Aufbereitung durchführen
Anzahlung in Höhe von 40,00 EUR (inkl. MwSt.) ist notwendig.

Normale Reparatur Express-Service (+ 50%) Wochenende (+100%)
innerhalb von ca. 7 Werktagen innerhalb von 2 Werktagen Samstag, Sonntag, Feiertag

Ich benötige während der Reparatur ein Ersatzgerät.
Bitte schicken Sie mir ein Angebot mit Mietpreisen.

Datum: _____ Auftrag³⁾erteilt: _____

Unterschrift Auftraggeber

Geschäftszeiten:

Montag - Freitag
8.00 - 17.00 Uhr

Samstag:
nach Terminvereinbarung

Reparaturannahme:

Weinheimer Straße 58-60
68309 Mannheim

Höhenweg 33
69250 Schönau

Eingangsprüfung des Roboters: (wird vom Techniker ausgefüllt)

Gerät hat äußerlich sichtbare Schäden: Ja Nein

Gerät hat erhebliche Gebrauchsspuren und Kratzer: Ja Nein

Gerät ist zerlegt oder unvollständig: Ja Nein

Gerät ist verschmutzt / kostenpflichtige Reinigung notwendig: Ja Nein

Zubehör: Batterien Fernbedienung Ladegerät / Station _____
Betriebsstunden

Bankverbindung:

Batterie24 - Robotstore
Konto: 0660905300
BLZ: 67080050
Dresdner Bank Mannheim

IBAN:
DE19 67080050 0660905300
BIC: DRES DE FF 670

Hinweise:

Bitte legen Sie wenn möglich eine Rechnungskopie oder einen Kaufbeleg bei und beachten Sie unsere AGB auf der Rückseite.

1) Falls der Garantiefall durch den Hersteller nicht anerkannt wird, wird ein Kostenvoranschlag erstellt. Dieser ist kostenpflichtig und wird mit 40,- EUR berechnet. Versandkosten sind im Gewährleistungsumfang des Herstellers nicht enthalten und werden separat in Rechnung gestellt.

2) Kostenvoranschläge sind kostenpflichtig und verstehen sich zuzüglich Versandkosten. Der Betrag ist in Form einer Anzahlung vorab fällig und wird bei Erteilung des Auftrags mit dem Reparaturpreis verrechnet. Bitte überweisen Sie die Anzahlung auf unser Konto.

3) Nach Abschluss der Reparatur erhalten Sie eine Benachrichtigung. Reparatur-Rechnungen sind sofort bei Abholung ohne Abzug rein netto zahlbar. Bei Versand erfolgt die Rücksendung der reparierten Ware nur gegen Vorkasse.

Die Reparatur erfolgt auf Grundlage unserer Geschäftsbedingungen, welche Sie durch Ihre Unterschrift bei Auftragserteilung akzeptieren.

Allgemeine Reparatur- und Servicebedingungen Robotstore & Robotrepair

Stand 05 - 2008

1. Der Reparaturvertrag zwischen Ihnen (Kunde) und uns (Robotstore*) kommt nur zustande, wenn Sie den Robotstore-Reparaturauftrag ausfüllen und eine Anzahlung leisten (Bar, Überweisung oder Kreditkarte). Bei Garantie- oder Gewährleistungsfällen ist keine Anzahlung nötig. Mit Ihrer Unterschrift und bei Auftragserteilung erkennen Sie diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) an. Den defekten Roboter (Gerät) können Sie persönlich zur Reparatur vorbeibringen, oder mit einem Paketdienst Ihrer Wahl an unsere Werkstatt schicken. Die Adresse lautet:

* Robotstore GbR, Weinheimer Straße 58-60, D – 68309 Mannheim

Wir empfehlen Ihnen den versicherten Versand mit DHL, damit Sie bei Verlust Ihre Ansprüche gegenüber dem Transportunternehmen geltend machen können. Robotstore verschickt an Kunden keine einzelnen Ersatzteile (z.B. Räder, Achsen, Getriebe, Platinen, etc.), sondern führt als zertifizierter Servicebetrieb nur vollständige Reparaturen durch. Je nach Art und Umfang der Reparatur führen wir die Arbeiten in unserer eigenen Werkstatt durch oder lassen das Gerät bzw. einzelne Komponenten direkt bei Hersteller reparieren oder umtauschen.

2. Nach Eingang des Gerätes und Ihres Reparaturauftrags erstellen wir einen Kostenvoranschlag (KV) und nennen einen ungefähren Zeitrahmen, in dem das Gerät repariert wird. Anderweitige und durch den Kunden gesetzte Fristen werden von uns nicht akzeptiert und sind nicht bindend, es sei denn, wir haben diese schriftlich bestätigt. KV sind grundsätzlich kostenpflichtig und vier Wochen verbindlich gültig (Ersatzteilerhöhungen werden nicht berücksichtigt). Eine Bearbeitungsgebühr für KVs wird auch in den folgenden Fällen berechnet:

- a) Wenn der beanstandete Fehler bei der Überprüfung nicht festgestellt werden konnte.
- b) Wenn ein benötigtes Ersatzteil nicht mehr zu beschaffen ist.
- c) Wenn der Auftrag vor der Durchführung zurückgezogen wurde.
- d) Wenn der Kunde die Durchführung der Reparatur aus Kostengründen ablehnt.

KVs sind grundsätzlich unverbindlich. Bei einer Überschreitung des KV von mehr als 15% sind wir jedoch verpflichtet, Sie unverzüglich hiervon in Kenntnis zu setzen.

3. Sollte der Roboter erheblich verschmutzt sein, ist vor der Reparatur eine kostenpflichtige Grundreinigung notwendig. Dies gilt auch für Reparaturen während des Garantie- oder Gewährleistungszeitraums. Sie können diese Kosten vermeiden, indem Sie Ihren Roboter vor der Reparatur selbst reinigen.

4. Werden wir mit einer Garantie- oder Gewährleistungsreparatur beauftragt und stellt sich bei der Reparatur heraus, dass kein Garantie- oder Gewährleistungsfall gegeben ist oder der Hersteller den Garantiefall nicht anerkennt, so gilt der Auftrag als normaler Reparaturauftrag. In diesem Fall wird auf Ziffer 2 verwiesen.

5. Garantie- oder Gewährleistungsansprüche bestehen nur bei solchen Geräten, die auch bei Robotstore als Neugerät gekauft wurden. Gewährleistungsansprüche bestehen nicht bei Mängeln auf Grund unsachgemäßer Beanspruchung, nach eigenmächtigen Öffnen, unsachgemäßen Zusammenbaus (z.B. bei Bausätzen) oder natürlicher Abnutzung. Garantie und Gewährleistung gelten nicht für Schäden, die durch Selbstverschulden, eigenmächtiges Öffnen oder durch Eingriffe und/oder Veränderungen von nicht autorisierten Personen oder Werkstätten verursacht wurden.

6. Die Garantie auf die erbrachte Reparaturdienstleistung beträgt 6 Monate. Reparaturleistungen von der Firma Robotstore, die innerhalb der Verjährungsfrist von 6 Monaten nach Abnahme einen Mangel aufweisen, der bereits zum Zeitpunkt des Gefahrenübergangs vorhanden war, werden in angemessener Frist unentgeltlich

nachgebessert oder nach Wahl von Robotstore neu vorgenommen. Bei Fehlschlägen der Nachbesserung/Neuvornahme können Sie die Rückgängigmachung des Vertrages oder die Herabsetzung der Reparaturkosten verlangen. Dies gilt auch, wenn sich Robotstore trotz Ablauf einer angemessenen Nachfrist mit der Nachbesserung / Neuvornahme in Verzug befindet. Schadenersatzansprüche sind ausgeschlossen, es sei denn, dass wir Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit zu vertreten haben.

7. Bei der Rücksendung des Roboters entstehen – auch im Gewährleistungsfall – Abhol-, Zustell- oder Versandkosten, die wir Ihnen in Rechnung stellen. Kleinere Roboter (Spielzeug, Haushaltsroboter, Bausätze, etc. bis ca. 20 kg) versenden wir mit DHL und die Kosten liegen hier i.d.R. zwischen 4,90 und 8 EUR. Größere Roboter (z.B. Messerroboter, Marketingroboter oder Rasenmäroboter über 40kg) versenden wir mit Speditionsunternehmen als Stückgut. Die Kosten liegen hier, je nach Gewicht, zwischen 50,- und 85,- EUR. Sobald der Versand des reparierten Gerätes an Sie erfolgt ist, geht die Gefahr auf das beauftragte Logistik- oder Speditionsunternehmen über. Der Versand erfolgt von unserer Seite aus stets mit einer entsprechenden Versicherung, welche im Preis enthalten ist. Die Lagerung des reparierten Roboters erfolgt längstens drei Monate nach Fertigstellung kostenfrei, danach werden angemessene Lagergebühren berechnet.

8. Bei Abholung der reparierten Ware oder nach erfolgter Zusendung sind Sie verpflichtet, das reparierte Gerät bzw. die Ersatzteillieferung unverzüglich auf äußere Unversehrtheit und auf Funktion zu überprüfen. Transportschäden müssen unverzüglich gemeldet werden. Sollte ein Karton bei Anlieferung äußerlich beschädigt sein, verweigern Sie bitte die Annahme und machen Sie beim Kurier oder Transportunternehmen eine Schadensanzeige. Auch bei der späteren Entdeckung von Mängeln, die bei der Prüfung nicht festgestellt werden konnten, möchten wir Ihnen schon aus Beweisgründen dringend empfehlen, schnellstmöglich eine schriftliche Mängelanzeige zu erheben. Falsch bestellte oder nicht benötigte Ersatzteile werden von Robotstore nicht zurückgenommen. Akkus und Batterien sind - einmal benutzt - von der Rücknahme ausgeschlossen.

9. Die erbrachte Reparaturleistung wird auf der Rechnung nach Arbeitszeit und Ersatzteilen spezifiziert oder aber als pauschalierte Leistung abgerechnet. Sollten bestimmte Ersatzteile, Software oder ältere Modelle nicht mehr verfügbar sein, ist Robotstore berechtigt den Austausch oder ein Upgrade von Baugruppen, Software oder des ganzen Modells durchzuführen.

10. Verlangt der Kunde eine Fehlerermittlung und sollte dann die Reparatur auf Wunsch des Kunden doch nicht durchgeführt werden, oder würde eine vom Kunden gesetzte Kostengrenze überschritten werden, so braucht das untersuchte bzw. zerlegte Gerät nicht mehr in den Ursprungszustand zurückversetzt werden, wenn dies technisch oder wirtschaftlich nach den fachlichen Regeln der Technik nicht mehr vertretbar ist. Sollte eine Reparatur aus Kostengründen vom Kunden abgelehnt werden, wird das Gerät entweder im unreparierten Zustand zurückgeschickt oder kostenlos verschrottet.

11. Eine Haftung für unaufgefordert eingesandte Zubehörteile (Speichermedien, Filter, Bilder/Positive oder andere, nicht zur Reparatur bestimmte Gegenstände) übernehmen wir nicht.

12. Wir weisen darauf hin, dass wir im Rahmen des Zulässigen personenbezogene Daten speichern. Wir weisen ferner auf Ihr Auskunftsrecht nach den datenschutzrechtlichen Bestimmungen hin.

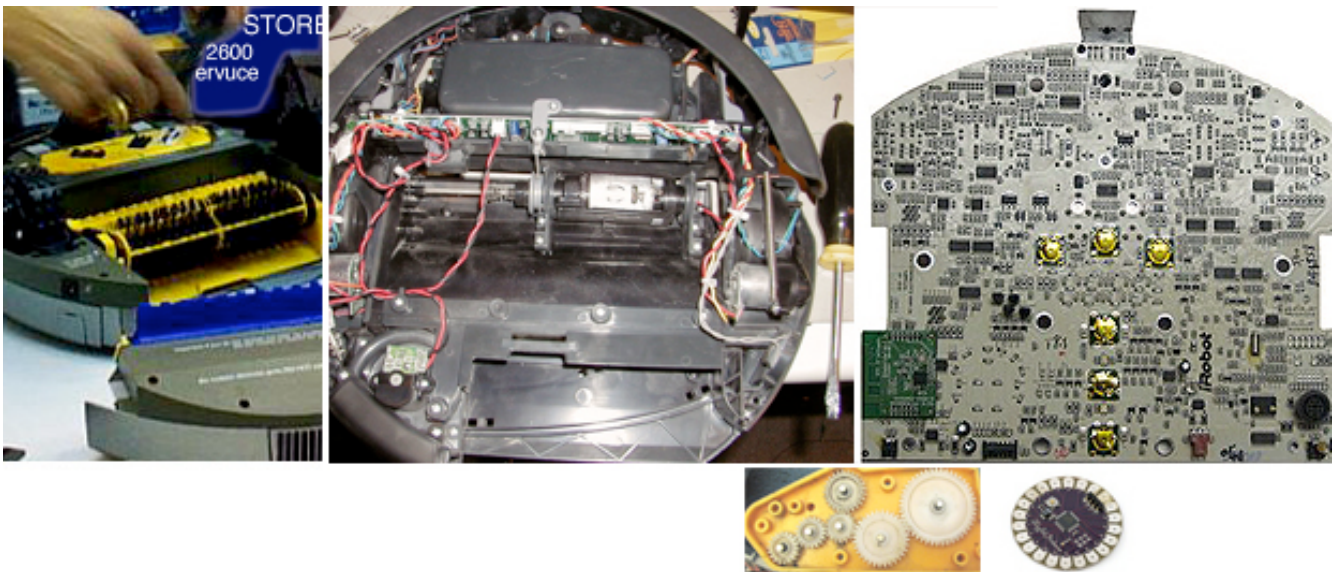
13. Reparaturen werden grundsätzlich nur a) gegen Vorkasse und/oder b) Bar- oder EC-Zahlung bei Abholung ohne Abzug fällig. Bei Versandaufträgen erfolgt die Rücksendung der reparierten Ware nur gegen Vorkasse (Überweisung oder Kreditkarte).

ROBOT-REPAIR

Reparaturservice für Haushalts- und Serviceroboter

Wir prüfen, warten, säubern und reparieren Ihren Roboter . Sie profitieren von jahrelanger Erfahrung und einer hohen Reparaturkompetenz - auch in der Beschaffung und beim Austausch von CPU's, Prozessoren und Ersatzteilen.

Wenn Ihr Roboter beschädigt, defekt, veraltet ist, eine Inspektion benötigt, oder Wartungsarbeiten durchgeführt werden müssen: In allen Fällen sind wir Ihr kompetenter Ansprechpartner.



Kontakt

Robotstore & Robot-Repair
Weinheimer Straße 58-60
68309 Mannheim

E-Mail: technik@robotstore.de