



# Technik Service

Sehr geehrter GRAVIS Kunde,

Sie geben in unserer Store Technik ein hochwertiges elektronisches Gerät oder eine Software zur Reparatur in Auftrag. Unsere Apple autorisierten und qualifizierten Techniker werden bemüht sein, Ihr Produkt in schnellstmöglicher Zeit instand zu setzen und in einem fehlerfreien Zustand an Sie zurückzugeben. Auf Grund der Spezifikation der Produkte möchten wir Sie jedoch auf einige Umstände bei der Ausführung von Reparaturen und Dienstleistungen hinweisen:

## 1. Gewährleistungsreparaturen

Im Rahmen der Homogenisierung des Europäischen Gewährleistungsrechts wurde das deutsche Recht (Schuldrecht) zum 1.1.2002 entsprechend novelliert und in das BGB aufgenommen. Als Kunde haben Sie seit diesem Zeitpunkt Anspruch auf eine zweijährige Gewährleistung. Infolge des gültigen Gewährleistungsrechts haben Sie den primären Anspruch, im Falle eines Mangels im Sinne der Norm, auf Nacherfüllung, d.h. Reparatur oder Ersatzlieferung. Erst bei zweimaliger fehlgeschlagener Nacherfüllung besteht die Möglichkeit zum Rücktritt vom Kaufvertrag von Ihrer Seite aus, sofern der Mangel nicht erheblich die Funktionstüchtigkeit des von Ihnen erworbenen Gerätes einschränkt. Die Annahme als Gewährleistungsreparatur erfolgt vorbehaltlich der Überprüfung durch den Hersteller. Mängel, die auf Nichteinhaltung

der Warnhinweise des Handbuches und/oder fehlerhafter Bedienung zurückzuführen sind, sind nicht durch die Gewährleistung abgedeckt. Hierunter fallen auch Defekte, die auf übermäßige Nutzung des Gerätes zurückzuführen sind, für die das Produkt nicht vorgesehen ist oder, wenn der Hersteller des Produktes eine Lebensdauer bestimmter Teile oder des Produktes angegeben hat.

Verbrauchsmaterialien wie Toner, Batterien, CD-Rohlinge etc. fallen nach Nutzung nicht unter die Gewährleistung, sofern der Fehler nicht auf fehlerhafte Herstellung zurückzuführen ist und unverzüglich nach Kauf angezeigt wird. Damit Sie Ihre Rechte als Kunde in Anspruch nehmen können, benötigen Sie zwingend eine gültige GRAVIS Kaufrechnung, die Sie bei Abgabe zur Reparatur in einem unserer Stores bitte vorlegen.

## 2. Garantiereparaturen Apple Produkte

Gemäß der Garantiebedingungen der Firma Apple Computer, die Ihrem Gerät beiliegen, führen wir innerhalb der ersten 12 Monate ab Kaufdatum Hardwarereparaturen kostenfrei durch, unabhängig davon wo Sie das Gerät erworben haben. Hierfür benötigen wir eine gültige Kaufrechnung, auf der die Seriennummer des Gerätes vermerkt ist, die bei Inanspruchnahme der Garantieleistung vorzulegen ist.

Sollte die Seriennummer fehlen, z.B. auf Rechnungen anderer Händler, benötigen wir eine schriftliche Bestätigung Ihrerseits. Das Formblatt wird Ihnen von unseren Storemitarbeitern zur Verfügung gestellt.

Defekte, die durch fehlerhafte Nutzung der Betriebssoftware, Nichtbeachtung der Warnhinweise oder Softwarefehler entstehen, fallen nicht unter die Garantieleistungen der Firma Apple Computer.

Über den Umfang und Geltungsbereich der Garantieleistungen der Firma Apple Computer ziehen Sie bitte die Ihrem Gerät beiliegende Garantieerklärung zu Rate. Sollte der Fehler durch die von Apple Computer angesprochene Garantie nicht abgedeckt sein, setzen wir Ihnen selbstverständlich das Gerät kostenpflichtig instand.

## 3. Garantiereparaturen anderer Hersteller

Garantiereparaturen sind freiwillige Leistungen des Herstellers und sind ein selbstständiger Vertrag, der zwischen Ihnen und dem Garantiegeber zustande kommt. Sofern

es sich nicht um eine Apple-Garantie oder eine GRAVIS Garantie handelt, besteht für GRAVIS keine Verpflichtung (insbesondere wenn das Gerät nicht bei GRAVIS erworben wurde) ein Gerät zur Garantiereparatur anzunehmen. Ungeachtet dessen übernehmen wir für Sie kostenfrei die Garantieabwicklung wenn Sie das Gerät bei GRAVIS erworben haben. Die Annahme zur Garantiereparatur erfolgt immer vorbehaltlich der Anerkennung der Garantie durch den Garantiegeber.

Bei Ablehnung der Garantie schuldet GRAVIS keinen Erfolg und haftet auch nicht bei Schlechterfüllung durch den Garantiegeber.

## 4. Kostenpflichtige Reparaturen

Nach Ablauf der Gewährleistung der Firma GRAVIS oder einer ausgesprochenen Garantie, sowie bei einem abgelehnten Gewährleistungsanspruch können Sie Ihre Geräte von unseren Technikern kostenpflichtig instand setzen lassen. Den zur Zeit gültigen Satz für eine Serviceeinheit entnehmen Sie bitte unserer Preisliste. Reparaturen, die einen Gesamtbetrag von 150 € nicht überschreiten, werden von uns grundsätzlich ohne vorhergehende Rücksprache durchgeführt, es sei denn, Sie haben bei Auftragserteilung einen anderen Betrag genannt.

Bei Reparaturen ist mindestens eine Anzahlung in Höhe des Kostenvoranschlages anzuzahlen. Die Zahlung ist bar oder mit der EC-Karte möglich. Bitte richten Sie sich darauf ein. Bitte nutzen Sie unsere GRAVIS Support Hotline (siehe Rückseite), um einfache Fehler selbst beheben zu können. Das spart Ihnen Kosten und Zeit.

## 5. Kostenvoranschläge (KVA)

Da Kosten für eine kostenpflichtige Reparatur schnell den Zeitwert eines Gerätes überschreiten können, empfehlen wir Ihnen, sich von uns einen Kostenvoranschlag erstellen zu lassen.

Bedingt durch die Komplexität der Geräte ist es für das Erstellen eines Kostenvoranschlages zwingend erforderlich, das Gerät weitestgehend zu zerlegen und instand zu setzen bzw. an den Hersteller zur Fehlerprüfung einzusenden.

Verständlicherweise müssen wir Ihnen die Kosten hierfür in Form einer Kostenvoranschlagspauschale in Rechnung stellen. Die zur Zeit gültigen Preise für Kostenvoranschläge entnehmen Sie bitte diesem Blatt.

Sie erhalten von uns einen detaillierten Kostenvoranschlag mit allen Kosten für Material und Arbeitszeit mit

einer Gültigkeit von 14 Kalendertagen. Wir müssen uns jedoch vorbehalten bei Preisänderungen von unseren Vorlieferanten diese innerhalb der zugesagten Preisgarantie weiter zu berechnen, maximal jedoch 10% über den von uns veranschlagten Preis. Kostenvoranschläge sind schriftlich zu bestätigen. Kostenvoranschläge (KVA) werden bei Auftragserteilung verrechnet.

### 6. Aufrüstungen

Aufrüstungen und Einbauten werden von unseren geschulten und durch Apple Computer autorisierten Technikern durchgeführt. Darüber hinaus prüfen unsere Techniker jedes eingebaute Modul auf Funktionalität und einwandfreien Betrieb, um einen hohen Qualitätsstandard bei Serviceleistungen zu erzielen.

Wenn möglich erstellen wir zusätzlich Testberichte, die Ihnen die Sicherheit geben, das die erworbenen Module einwandfrei arbeiten. Erforderliche Grundeinstellungen, die einen Schnellstart von Ihrer Seite her ermöglichen, gehören genauso zum Service bei Aufrüstungen.

### 7. Abholung des Gerätes

Bei Abholung des Gerätes bringen Sie bitte Ihre Auftragsbestätigung und ggf. Ihre Anzahlungsquittung mit. Ohne Auftragsbestätigung können wir Ihnen aus verständlichen Gründen das Gerät nicht herausgeben bzw. Ihre Anzahlung verrechnen. Bitte beachten Sie, dass die Reparaturkosten direkt bei Abholung zu entrichten sind. Wir akzeptieren Barzahlung oder EC-Karte.

### 8. Serviceoptimierung

Sollte es Unstimmigkeiten bei der Abwicklung oder mit der Qualität der ausgeführten Arbeiten geben, so wenden Sie sich bitte direkt an den Store Manager, den Leiter des TechnikCenters oder deren Stellvertreter.

Vertrauen Sie unseren Technikern: Überlassen Sie die Betriebssicherheit Ihres Gerätes sowie Ihren persönlichen Erfolg nicht dem Zufall.

### GRAVIS Hotline Service

iPod Hotline (0,99 €/Min.) 0900. 1 89 70 76

Mac Hotline (1,49 €/Min.) 0900. 1 89 70 78

Pro Hotline (2,99 €/Min.) 0900. 1 89 70 79

täglich von 7.00 - 24.00 Uhr. Auch am Wochenende! Minutenpreise aus dem deutschen Festnetz.

Apple Assistance Center 0180. 5 00 94 33  
ausschließl. telefonischer Support | Werktags von 9.00 – 18.00 Uhr

### Service-Preisliste

Express iPod Service € 9,99  
Sofortige Wiederherstellungsmaßnahmen und Update auf die neueste Firmware Revision. Im Falle einer notwendigen Reparatur sofortige Anmeldung.

Serviceeinheit (SE) á 10 Min. 1 SE € 19,99

Express Service € 19,99

Beinhaltet sofortigen Start der Reparatur. Aufrüstung innerhalb einer Stunde. (zzgl. der Kosten für entstehende Serviceeinheiten)

Kostenvoranschläge (KVA) werden bei Auftragserteilung verrechnet.

Apple Computer 3 SE € 59,97

Peripheriegeräte 3 SE € 59,97

Kompettanlagen 5 SE € 99,95

(z. B. CPU + Drucker oder + Display oder + Scanner)

### Speicheraufrüstungen

Mac Pro 2 SE € 39,98

Mac mini 4 SE € 79,96

iMac (modellabhängig) ab 2 SE € 39,98

mobile Geräte 2 SE € 39,98

In Verbindung mit dem Kauf eines Neugerätes bei GRAVIS vermindert sich die Aufrüstungspauschale um jeweils eine Serviceeinheit.

Wichtig! Sollten wir feststellen, dass der von Ihnen angegebene Fehler, im Rahmen von Gewährleistungs- und Garantiereparaturen, nicht nachvollziehbar ist, oder auf fehlerhafte Softwareinstallation oder Softwaredefekte zurückzuführen ist, müssen wir Ihnen die entstandenen Kosten in Höhe von 3 Serviceeinheiten in Rechnung stellen.

Die Rettung oder Sicherung Ihrer Daten auf den von Ihnen angelieferten Geräten inkl. Datenträgern muss separat in Auftrag gegeben werden und ist kostenpflichtig. Die Kosten für eine Datenrettung werden nach Aufwand berechnet. Bei Nichterteilung eines Datenrettungsauftrages können wir Ihnen den Erhalt der Daten leider nicht zusichern. Bitte informieren Sie sich im Vorfeld über die zu erwartenden Kosten und Risiken. Über Datensicherungsmaßnahmen im Vorfeld beraten Sie gerne unsere Storemitarbeiter.

### Welche Prozeduren durchläuft Ihr defektes Gerät bei GRAVIS?



\* Rücksendefraubasis

Den Inhalt dieses Informationsblattes machen der Kunde und die Firma GRAVIS Computervertriebsgesellschaft mbH zum Inhalt des Reparaturauftrages. Darüber hinaus gelten die Allgemeinen Reparaturbedingungen und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Firma GRAVIS Computervertriebsgesellschaft mbH als vereinbart. Andere Allgemeine Geschäftsbedingungen sind nicht Inhalt des Vertrages. Die Allgemeinen Reparaturbedingungen und die Allgemeinen Geschäftsbedingungen hängen in den Geschäftsräumen der Firma GRAVIS Computervertriebsgesellschaft mbH aus. Änderungen, Irrtümer und Verfügbarkeit vorbehalten.

Stand 11/2007