Ogólne warunki handlowe

Nasze ogólne warunki napraw

1. Zakres stosowania

W przypadku umów z firmą Lautsprecher Teufel dotyczących napraw urządzeń, których okres gwarancji lub rękojmi upłynął, zastosowanie ma wersja poniższych ogólnych warunków handlowych obowiązująca w dniu złożenia zamówienia.

2. Informacje ogólne/Zawarcie umowy

a) Informacje ogólne

Państwa kontrahentem jest:
Lautsprecher Teufel GmbH
Budapester Str. 44
10787 Berlin
Dyrektor zarządzający: Sascha Mallah
Numer rejestrowy: HRB 20271 w Sądzie Rejonowym Berlin-Charlottenburg
Numer identyfikacyjny VAT: DE136745959

Umowa zawarta zostaje w języku polskim.

Zawsze staramy się rozstrzygać ewentualne spory wynikające z naszych umów w drodze polubownej. Ponadto podjęliśmy decyzję o nieuczestniczeniu w postępowaniu mediacyjnym. Nie mamy co do tego żadnego obowiązku.

Zgłoszenia serwisowe przyjmujemy telefonicznie pod numerem +49 (0)30 / 217 84 217. W celu sporządzenia kosztorysu naprawy lub przeprowadzenia naprawy obowiązują następujące zasady dotyczące przesłania uszkodzonego urządzenia:

b) Transport

Zarówno w przypadku towarów nadających się do wysyłki paczkowej (z reguły o wadze do 31,5 kg, np. wysyłka za pośrednictwem DHL, Hermes itp.), jak i towarów nienadających się do wysyłki paczkowej (towary spedycyjne) prosimy o przesłanie nam urządzenia na własną odpowiedzialność, na własne ryzyko i na własny koszt na adres podany przez nas.

Uwaga: W każdym przypadku należy zadbać o odpowiednie opakowanie, aby uniknąć uszkodzeń podczas transportu. W przypadku towarów nadających się do wysyłki paczkowej zdecydowanie zalecamy zapakowanie urządzenia do transportu w oryginalnym opakowaniu wraz ze wszystkimi elementami opakowania. Jeśli nie dysponują Państwo już tym opakowaniem, zalecamy zapakowanie towaru zgodnie z naszymi wytycznymi dotyczącymi pakowania oraz dodatkowymi instrukcjami dotyczącymi pakowania przy zwrocie towarów zawierających towary niebezpieczne (np. akumulatory litowo-jonowe). Firma Lautsprecher Teufel nie ponosi bowiem odpowiedzialności za szkody powstałe w wyniku nieodpowiedniego zapakowania urządzenia do transportu. Przestrzeganie ewentualnych wymagań dotyczących pakowania określonych przez wybranego przez Państwa przewoźnika leży wyłącznie w Państwa zakresie odpowiedzialności.
Jeżeli ze względu na swój stan użyte przez Państwa opakowanie nie nadaje się do bezpiecznego odesłania urządzenia, jesteśmy uprawnieni do zastąpienia go odpowiednim opakowaniem. Z chwilą dokonania takiej wymiany przenoszą Państwo na nas własność zastąpionego opakowania. Jesteśmy uprawnieni do jego prawidłowej utylizacji. Zastąpione opakowanie nie zostanie Państwu zwrócone.

Proszę również pamiętać, że w przypadku towarów, których nie można wysłać w paczkach, dodatkowe wymagania dotyczące pakowania mogą zależeć indywidualnie od wybranego przewoźnika.

c) Odbiór towaru

Po otrzymaniu uszkodzonego urządzenia dokumentujemy jego stan zewnętrzny oraz stan opakowania. W celu sprawdzenia zgłoszonej przez Państwa usterki urządzenie może zostać otwarte i zbadane. Jeśli w trakcie tej czynności zostaną stwierdzone dalsze uszkodzenia urządzenia, w szczególności takie, które mogłyby wynikać z transportu, poinformujemy Państwa o tym w ramach przesłania kosztorysu zgodnie z lit. d) lub w innym komunikacie. Nie przeprowadzamy własnej kontroli ani oceny ewentualnych roszczeń wobec przewoźników. Dochodzenie takich roszczeń leży wyłącznie w Państwa gestii. Realizacja zlecenia naprawy, sporządzenie kosztorysu oraz zwrot urządzenia zgodnie z poniższymi zasadami odbywają się niezależnie od ewentualnego wyjaśnienia kwestii uszkodzeń transportowych z przewoźnikiem, którego Państwo wybrali.

Po otrzymaniu zgłoszenia serwisowego poinformujemy Państwa również o warunkach ewentualnego zatwierdzenia kwoty ryczałtowej na usługi naprawcze. Kosztorys zostanie sporządzony dopiero po otrzymaniu urządzenia.

d) Zawarcie umowy bez zatwierdzenia ryczałtowej opłaty za naprawę

Nasze oferty wykonania naprawy oparte na kosztorysie nie mają charakteru wiążącego, a jedynie mają na celu ułatwienie zawarcia umowy.

W ciągu 5–7 dni roboczych od otrzymania przez nas urządzenia zbadamy je i przygotujemy opis wad oraz kosztorys naprawy, który wyślemy do klienta pocztą elektroniczną lub listownie wraz z niniejszymi OWH i naszymi zasadami anulowania. Opis wad i kosztorys stanowią ofertę zawarcia umowy o naprawę, która jest dla nas wiążąca przez okres 4 tygodni od daty wysłania wiadomości e-mail i/lub listu.
Jeśli klient przyjmie naszą ofertę listownie lub pocztą elektroniczną w odpowiednim czasie (w ciągu 4 tygodni), umowa o naprawę zostanie zawarta i wykonana. Na naprawę potrzebujemy około 10 dni roboczych (od momentu upływu okresu możliwości odstąpienia od umowy). Naprawa jest wykonywana w ciągu 10 dni roboczych od zawarcia umowy, jeśli klient poprosił nas o rozpoczęcie naprawy jeszcze w okresie możliwości odstąpienia od umowy (por. w związku z tym pkt 3 niniejszych OWH).
W przypadku braku odpowiedzi w wyżej wymienionym terminie lub w przypadku odrzucenia oferty przez klienta umowa nie dojdzie do skutku, a nienaprawione urządzenie zostanie odesłane do klienta na jego koszt i ryzyko. To samo dotyczy sytuacji, gdy na mocy prawa do odstąpienia od umowy (por. w związku z tym pkt 3 niniejszych OWH), klient odstąpi od umowy o naprawę w terminie.

3. Prawo do odstąpienia od umowy

Konsumentom przysługuje 14-dniowe prawo do odstąpienia od umowy.

Prawo do odstąpienia od umowy

Klient ma prawo odstąpić od niniejszej umowy w ciągu czternastu dni bez podania przyczyn. Okres odstąpienia od umowy wynosi czternaście dni ze skutkiem od daty zawarcia umowy.

Aby skorzystać z prawa do odstąpienia od umowy, należy poinformować nas, spółkę Lautsprecher Teufel GmbH, Bikini Berlin, Budapester Str. 44, 10787 Berlin, Niemcy (telefon 00800 200 300 40, e-mail: serwis@teufelaudio.pl) poprzez wyraźne oświadczenie (np. list wysłany pocztą, telefonicznie lub pocztą elektroniczną) o swojej decyzji o odstąpieniu od niniejszej umowy. Do tego celu można wykorzystać załączony wzór formularza odstąpienia; nie jest to jednak obowiązkowe. Jeśli klient skorzysta z tej opcji, niezwłocznie (np. pocztą elektroniczną) prześlemy mu potwierdzenie otrzymania takiego oświadczenia. Aby dotrzymać terminu odstąpienia, wystarczy, że klient prześle powiadomienie o skorzystaniu z prawa przed upływem odpowiedniego terminu.

Skutki odstąpienia

W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy musimy niezwłocznie, a najpóźniej w terminie czternastu dni od daty otrzymania przez nas zawiadomienia o odstąpieniu od niniejszej umowy, zwrócić klientowi wszystkie otrzymane od niego płatności, w tym koszty dostawy (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z faktu, że klient wybrał inny rodzaj dostawy niż standardowa, najkorzystniejsza dostawa oferowana przez nas). Do zwrotu wykorzystamy ten sam sposób płatności, który został użyty przez klienta do pierwotnej transakcji, chyba że wyraźnie uzgodnimy z klientem inne zasady; w żadnym wypadku klient nie zostanie obciążony opłatami z tytułu tego zwrotu.

Jeśli klient zażądał rozpoczęcia świadczenia usług w okresie możliwości odstąpienia od umowy, musi zapłacić nam rozsądną/współmierną kwotę odpowiadającą stosunkowi, w jakim usługi wykonane do dnia, w którym klient powiadomił nas o skorzystaniu z prawa do odstąpienia od umowy, pozostają względem ogólnego zakresu usług, które miały zostać wykonane na mocy umowy.

Wzór formularza odstąpienia od umowy znajduje się na samym końcu naszych ogólnych warunków handlowych.

4. Zakres naprawy, koszty przesyłki zwrotnej

Wykonywana przez nas naprawa ma na celu przeprowadzenie w sposób właściwy i profesjonalny czynności naprawczych niezbędnych do usunięcia usterki wskazanej w naszym opisie wad. Czynności naprawcze mogą polegać zarówno na naprawie i odnowieniu, jak i na pełnej wymianie poszczególnych wadliwych części na części zamienne. Jeżeli w ramach naprawy uszkodzone części zostaną wymienione na części zamienne, wymontowane części pozostaną u nas i nie zostaną Państwu zwrócone. Przenoszą Państwo na nas własność wymontowanych części. Jesteśmy uprawnieni do ich prawidłowej utylizacji.

Przysługuje nam prawo do odstąpienia umowy o naprawę, jeżeli pomimo przeprowadzenia działań w sposób prawidłowy i profesjonalny nie można było ustalić przyczyny wady lub naprawa nie mogła zostać pomyślnie zakończona, ponieważ potrzebne do tego części zamienne nie są dostępne lub nie mogą zostać przez nas pozyskane, a okoliczności te nie były możliwe do ustalenia przez nas w momencie zawierania umowy o naprawę.

W każdym przypadku, niezależnie od tego, czy zostanie zawarta umowa o naprawę, klient ponosi koszty przesyłki zwrotnej.

5. Kosztorys

Ewentualny kosztorys stanowi jedynie niewiążącą ocenę ekspertów dotyczącą prawdopodobnych kosztów naprawy. Nie gwarantujemy dokładności informacji podanych w kosztorysie. Jeśli w trakcie naprawy okaże się, że naprawy nie da się przeprowadzić bez znacznego przekroczenia kosztorysu, klient będzie miał możliwość wypowiedzenia umowy z tej przyczyny. W przypadku wypowiedzenia umowy, możemy zażądać zapłaty części wynagrodzenia proporcjonalnej do wykonanej pracy, jak również zwrotu wydatków nieuwzględnionych w wynagrodzeniu. W razie ryzyka znacznego przekroczenia kosztorysu, poinformujemy klienta o tym fakcie, gdy tylko poweźmiemy odpowiednie informacje.

6. Wynagrodzenie i warunki płatności

Wynagrodzenie należne za wykonane przez nas naprawy jest proporcjonalne do czasu, jaki należy poświęcić na naprawę, oraz do niezbędnych wydatków, w szczególności na wszelkie potrzebne części zamienne. W odniesieniu do części zamiennych stosuje się ceny obowiązujące w dniu sporządzenia kosztorysu.

Wynagrodzenie staje się wymagalne w momencie odbioru, tj. nie później niż w ósmym dniu po dostarczeniu naprawionego urządzenia do klienta (por. poniżej pkt 7).

Płatności dokonuje się wyłącznie na podstawie faktury.

Prawo do potrącenia przysługuje klientowi tylko wtedy, gdy jego roszczenia wzajemne zostały prawomocnie stwierdzone przez sąd, są bezsporne lub zostały uznane przez nas na piśmie.

Z prawa zatrzymania można skorzystać tylko wtedy, gdy roszczenia wynikają z tego samego stosunku umownego.

7. Przyjęcie

Naprawę uważa się za przyjętą, jeśli w ciągu 7 dni od dostarczenia naprawionego produktu do klienta nie zostaną zgłoszone jakiekolwiek zastrzeżenia co do wykonanej naprawy. W momencie dostarczenia naprawionego urządzenia jesteśmy zobowiązani do ponownego wyraźnego zaznaczenia, że odbiór uważa się za dokonany, jeśli w ciągu 7 dni od dostarczenia urządzenia klient nie zgłosi zastrzeżeń co do wykonanej naprawy.

8. Gwarancja jakości

Nieudana naprawa nie stanowi wady, jeśli pomimo wykonania działań w sposób właściwy i profesjonalny nie jesteśmy w stanie ustalić przyczyny wady i/lub naprawa nie może zostać zakończona z powodu niedostępnych części zamiennych i/lub jeśli nie możemy zdobyć części zamiennych, pod warunkiem że okoliczności te nie były możliwe do ustalenia przez nas w momencie zawarcia umowy o naprawę. Nie dotyczy to sytuacji, w których niemożność ustalenia przyczyny wady i/lub niemożność nabycia niezbędnych części zamiennych wynika z rażącego niedbalstwa, działania umyślnego lub zawinionego naruszenia istotnych obowiązków wynikających z umowy (podstawowe obowiązki) przez nas, naszych pracowników wyższego szczebla lub naszych pomocników do wykonania umowy.

Do wszystkich pozostałych kwestii zastosowanie mają ustawowe przepisy dotyczące gwarancji.

9. Przedawnienie

Wszelkie roszczenia klienta z tytułu wadliwej naprawy ulegają przedawnieniu w ciągu jednego roku od przyjęcia naprawy.
Krótszy termin przedawnienia przewidziany powyżej nie ma zastosowania, jeśli wada jest wynikiem rażącego zaniedbania, działania umyślnego lub zawinionego naruszenia obowiązków istotnych dla umowy (podstawowe obowiązki) i/lub w przypadku utraty życia, zdrowia lub naruszenia prawa do wolności przez nas, naszych pracowników wyższego szczebla lub osoby działające w naszym imieniu.

10. Właściwość sądu oraz prawo właściwe

Dla wszystkich roszczeń z tytułu lub w związku z zawieranymi umowami i innymi stosunkami prawnymi z nami sądem wyłącznie właściwym jest sąd w Berlinie, o ile Kupujący nie jest konsumentem lub nie posiada stałego miejsca zamieszkania w Niemczech.

Umowy zawierane przy zastosowaniu niniejszych Ogólnych Warunków Handlowych podlegają prawu niemieckiemu, z wyłączeniem przepisów Konwencji Nowojorskiej o przedawnieniu w międzynarodowej sprzedaży towarów oraz Wiedeńskiej Konwencji Narodów Zjednoczonych o umowach międzynarodowej sprzedaży towarów (CISG). W przypadku konsumentów ten wybór prawa nie ma jednak zastosowanie do tych postanowień, które są bezwzględnie obowiązujące na podstawie prawa, które byłoby właściwe w przypadku braku wyboru (zazwyczaj prawo państwa, w którym konsument ma swoje główne miejsce zamieszkania) i których nie można wyłączyć w drodze umowy.
.

Wzór formularza odstąpienia od umowy

Jeśli chcesz odstąpić od umowy, wypełnij ten formularz i odeślij go do nas.

Do Lautsprecher Teufel GmbH, Bikini Berlin, Budapester Str. 44, 10787 Berlin, Niemcy (telefon 00800 200 300 40, e-mail: serwis@teufelaudio.pl):

Ja/my(*) niniejszym odstępuję/odstępujemy

od umowy zawartej przeze mnie/nas(*)

na świadczenie następującej usługi (*)

zamówiono w dniu (*) / otrzymano w dniu (*)

Imię i nazwisko klienta/klientów

Adres klienta/klientów

Podpis klienta/klientów (tylko w przypadku wersji papierowej)

Data

* Niepotrzebne wykreślić