



Bedingungen für die Garantie ONE-TO-ONE

§1 Begriffsbestimmungen

1. **Hersteller (Garantiegeber)** - VIDIS SA mit Wohnsitz auf der Straße Logistyczna 4, Bielany Wrocławskie, 55-040 Kobierzyce, Polen, eingetragen im Unternehmerregister des Landesgerichtsregisters unter der KRS-Nummer 0000360399, geführt vom Bezirksgericht für Wrocław-Fabryczna in Wrocław VI Wirtschaftsabteilung, NIP: 899-25-22-420, REGON: 93303868.
2. **Monitor** - eines der aufgeführten Modelle der interaktiven Monitore von Avtek, für one-to-one Garantie gilt.
HINWEIS: Gilt nicht für interaktive Monitore von Avtek, die im Sale & Outlet gekauft wurden.
3. **Benutzer** - ein Benutzer eines interaktiven Monitors von Avtek, der unter die one-to-one-Garantie fällt und die vom Hersteller gewährte Garantie gemäß den Bestimmungen der Allgemeinen Garantiebedingungen für Avtek-Produkte in Anspruch nimmt.
4. **Autorisierter Service (AS)** - Autorisierter Service des Herstellers auf der Straße Logistyczna 4, Bielany Wrocławskie, 55-040 Kobierzyce, Polen.
5. **Geschäftspartner**- das Unternehmen, das den Monitor an den Benutzer verkauft hat.

§2 Allgemeine Bestimmungen

1. Die Garantie one-to-one gilt nur für einen Zeitraum von **2 Jahren** ab dem Kaufdatum des Monitors und besteht darin, den defekten Monitor durch ein neues oder funktionsfähiges Exemplar der gleichen oder einer neueren Generation zu ersetzen.
2. Die Garantie one-to-one gilt für die folgenden Monitormodelle:
 - Avtek TS 8 Lite G - 65", 75", 86"
 - Avtek TS 8.1 Mate G - 65", 75", 86"
 - Avtek TS 8 Mate - 65", 75", 86"
 - Avtek TS 8 Connect - 65", 75", 86", 92"
 - Avtek TS 7 Mate - 65", 75"
 - Avtek TS 7 Lite - 55", 65", 75", 86", 98"

3. Die Garantie one-to-one gilt nur im Falle eines Hardwaredefekts (Herstellungsfehler der Matrice, Defekt der Hauptplatine, Stromversorgung usw.) oder im Falle eines Softwaredefekts, der nicht mit Unterstützung eines autorisierten Servicecenters behoben werden kann.
 - a. Im Falle eines Softwarefehlers wird der autorisierte Dienstleister dem Nutzer per Fernzugriff alle Anweisungen zur Lösung des Problems geben und ihm gegebenenfalls ein Flash-Laufwerk mit den erforderlichen Dateien und detaillierten Anweisungen zusenden (wichtig: selbst ein fehlerhafter/ungenauer Firmware-Update-Vorgang führt nicht zu dauerhaften Hardwareschäden am Monitor, so dass es sicher ist, dass das Gerät z. B. Software-Updates selbständig durchführt).
 - b. Falls die alle Möglichkeiten der Fernunterstützung bei der Lösung des Softwareproblems als unwirksam erweisen, ist der autorisierte Dienstleister vom Hersteller ermächtigt, über die Durchführung der Monitor tauschen im one-to-one Modus zu entscheiden (jeder derartige Fall wird individuell geprüft und die Grundsatzentscheidung liegt schließlich beim autorisierten Dienstleister).
 - c. Falls der Benutzer verweigert, die vom autorisierten Dienstleister empfohlenen Maßnahmen zu ergreifen, um den Softwarefehler selbst mit Hilfe des Fernsupports von AS zu beheben, kann der Benutzer der one-to-one Anforderungsservice nicht in Anspruch nehmen. Im diesem Fall wird der autorisierte Serviceanbieter Schritte unternehmen, um die erforderlichen Softwaremaßnahmen in seinen Räumlichkeiten durchzuführen, aber zu diesem Zweck muss der Benutzer den Monitor abbauen und für den Versand an AS vorbereiten (gem. den Regeln für die Erfüllung door-to-door Garantie).
 - d. Sollte der Nutzer aus bestimmten Gründen nicht in der Lage sein, die Maßnahmen zur Beseitigung des Softwarefehlers mit AS-Remote-Support selbst durchzuführen, kann der Nutzer den Geschäftspartner um Unterstützung bitten, wobei jedoch alle Maßnahmen, Fristen und möglichen Kosten im Zusammenhang mit der Durchführung der erforderlichen Maßnahmen zwischen den Parteien, d. h. zwischen dem Nutzer und dem Geschäftspartner, vereinbart werden müssen.
4. Die vorliegende Garantie deckt keine Schäden ab, die auf Folgendes zurückzuführen sind:
 - a. Nicht bestimmungsgemäße Verwendung des Monitors und Verstoß gegen die Betriebsanleitung,
 - b. mechanische Beschädigung, die Versäumnis, und Unfälle und zufällige Vorfälle, unabhängig von der Ursache,
 - c. Unsachgemäße Installation, Wartung, Lagerung und Transport,
 - d. Die Schäden, die durch die Verwendung von abgedroschen oder inkompatibel Zubehör und Material entstanden sind,
 - e. Die Schäden, die durch zufällige Vorfälle (z. B. Überspannungen, abnormale Versorgungsspannung, Anschluss des Monitors an eine nicht geerdete Steckdose usw.), höhere Gewalt (z. B. Überschwemmung, Feuer, Korrosion usw.) und andere unvorhersehbare Vorfälle, die Schäden am Gerät verursachen.
5. Die Garantie one-to-one macht eine Erweiterung aus door-to-door Garantie und deckt Hardware-Fehlfunktionen von Monitoren in den in diesen Bedingungen beschriebenen Zeiten und Situationen ab. Falls, dass AS der bedingten Bearbeitung eines One-to-One-Antrags im Falle eines Softwaredefekts nicht zustimmt, ist der Nutzer berechtigt, die Basisoption zu nutzen, d. h. die door-to-door-Garantie, die alle Produkte aus dem kommerziellen Angebot der VIDIS SA abdeckt.

§3 Regeln für die Ausfallmeldung, den Versand und die Abholung

1. Der Nutzer verpflichtet sich, den Ausfall des Monitors über das Formular von <https://avtek.eu/de/service> zu melden. Mit dem Einverständnis des Nutzers oder auf dessen Wunsch kann die Meldung des Ausfalls durch den Geschäftspartner erfolgen, bei dem der Nutzer den Monitor erworben hat. Die Bestimmung der Partei, die den Fehler meldet, ist zwischen dem Benutzer und Geschäftspartner zu vereinbaren.
2. Bei der Meldung einer Störung ist der Nutzer oder Geschäftspartner verpflichtet, in dem Formular anzugeben, dass er die Garantie im one-to-one nutzt. Fehlt eine solche Angabe im Antrag, wird der Antrag angenommen und die Dienstleistung im Basismodus, d. h. door-to-door, in Anspruch genommen.
3. Sobald die Anfrage angenommen wurde und im System registriert wurde, versucht der autorisierte Dienstleister, die Art des vom Benutzer gemeldeten Fehlers (Software/Hardware) aus der Ferne zu ermitteln.
4. Nachdem der autorisierte Service entschieden hat, dass der gemeldete Monitor durch ein neues Gerät ersetzt werden muss, setzt sich AS mit dem Benutzer oder Geschäftspartner in Verbindung, um das Versanddatum und die Lieferadresse des neuen Monitors sowie die Angaben zur Person, die für die Entgegennahme der Sendung verantwortlich ist, zu ermitteln.
 - a. Falls die Adresse des Nutzers angegeben wird, geht die Verantwortung für den sicheren Empfang der Sendung und die Überprüfung ihres Zustands bei Erhalt auf den Nutzer über. Die Bedingungen für eine sichere Paketabholung finden Sie unter <https://avtek.eu/de/garantiebedingungen>.
 - b. Sollten Gründe vorliegen, die den Versand eines neuen Monitors direkt an den Nutzer unmöglich machen, kann AS den Versand an Geschäftspartner vornehmen, wobei in einem solchen Fall die Verantwortung für den sicheren Empfang der Sendung und die Überprüfung ihres Zustands bei Erhalt auf Geschäftspartner übergeht.
 - c. Die Bestimmung der Adresse von Geschäftspartner als Lieferadresse sollte zwischen dem Nutzer und Geschäftspartner besprochen und genehmigt werden. Alle Aktivitäten, Termine und möglichen Kosten im Zusammenhang mit der Lieferung eines neuen Monitors an den Standort des Benutzers durch Geschäftspartner sind zwischen den Parteien, d. h. zwischen dem Benutzer und Geschäftspartner, zu vereinbaren.
 - d. Alle Aktivitäten und Kosten im Zusammenhang mit dem Versand eines neuen Monitors an den Benutzer oder Geschäftspartner verbleiben beim Hersteller.
5. Nach Erhalt des Monitors und dem Austausch des defekten Geräts gegen ein neues muss der Benutzer oder der Geschäftspartner den reklamierten Monitor gemäß den von AS erhaltenen Anweisungen für den Versand vorbereiten. Um den defekten Monitor ordnungsgemäß für den Versand an AS vorzubereiten, verwenden Sie bitte den Originalkarton oder die Verpackung, in der der neue Monitor geliefert wurde. Es liegt in der Verantwortung des Benutzers oder Geschäftspartners, den Monitor für den Versand an AS ordnungsgemäß zu zerlegen, zu verpacken und zu sichern.
6. Das Dokument, das den Austausch des Monitors gegen ein neues Gerät bestätigt, ist der Servicebericht für die RMA-Anfrage, der erstellt wird, wenn die AS die Bearbeitung der Anfrage abschließt und die RMA abschließt.

7. Der Hersteller ist nicht verpflichtet, die Kosten für die Demontage des defekten/den Zusammenbau eines neuen Monitors und den Kauf von Material zur ordnungsgemäßen Sicherung des defekten Monitors für den Versand an AS zu übernehmen.
8. Wenn der Benutzer aus bestimmten Gründen nicht in der Lage ist, die Demontage, Montage und Vorbereitung der Sendung selbst durchzuführen, kann er Geschäftspartner um Hilfe bitten, wobei jedoch alle Tätigkeiten, Termine und eventuellen Kosten im Zusammenhang mit der Durchführung der erforderlichen Maßnahmen zwischen den Parteien, d.h. zwischen dem Benutzer und Geschäftspartner, vereinbart werden müssen.
9. Sobald der Monitor versandbereit ist, muss der Nutzer oder Geschäftspartner AS darüber informieren, dass die Sendung zur Abholung durch einen Kurier bereitsteht, und die Adresse angeben, an der die Sendung abgeholt werden soll (gemäß den von AS per E-Mail an erteilten Anweisungen). Die Zeit, innerhalb derer der Benutzer oder Geschäftspartner die Abholbereitschaft der Sendung bestätigen muss, beträgt maximal 14 Tage, gerechnet ab dem Datum der Lieferung des neuen Monitors an den Benutzer oder Geschäftspartner.
10. Alle Aktivitäten und Kosten im Zusammenhang mit der Abholung des defekten Monitors vom Nutzer oder Geschäftspartner verbleiben beim Hersteller.

§4 Schlussbestimmungen

1. Der Benutzer kann das Recht ausüben, vom one-to-one Anforderungsdienst zurückzutreten, wenn die Parameter und Funktionen eines anderen Monitormodells, das vom autorisierten Servicecenter als Ersatz vorgeschlagen wird, von den Erwartungen des Benutzers abweichen. In diesem Fall wird in Absprache mit dem autorisierten Dienstleister door-to-door eingerichtet, um den angekündigten Monitor am Standort des AS zu reparieren.
2. Der Hersteller behält sich das Recht vor, dem Benutzer oder dem Geschäftspartner, der den Antrag im Namen des Benutzers stellt, die Kosten für die Durchführung des Reklamationsverfahrens in Rechnung zu stellen, wenn sich der Monitor nach einer fachmännischen Prüfung im autorisierten Service-Center als funktionsfähig erweist oder der Schaden nicht von der Garantie abgedeckt ist.
3. Der Hersteller haftet nicht für die Nichterfüllung oder nicht ordnungsgemäße Erfüllung der Bestimmungen dieses Reglements, wenn dies auf höhere Gewalt oder andere Umstände zurückzuführen ist, auf die der Hersteller keinen Einfluss hat.
4. Der Hersteller behält sich das Recht vor vorliegende Vorschriften zu ändern. Diese Änderungen gelten ab dem Zeitpunkt ihrer Veröffentlichung auf der Internetseite des Herstellers. Jegliche Informationen über Änderungen der Vorschriften werden auf der Seite <https://avtek.eu/de/> veröffentlichten.