

REGELN FÜR DEN UMTAUSCH IM ONE-TO-ONE-VERFAHREN für Produkte der Marke Avtek

§ 1. Begriffsbestimmungen

1. Hersteller (Garantiegeber) – VIDIS S.A. mit Sitz in der Logistyczna-Straße 4, Bielany Wrocławskie, 55040 Kobierzyce, der eine Garantie für Produkte der Marke Avtek gewährt, die innerhalb der Europäischen Union gekauft und genutzt werden.
2. Autorisierter Kundendienst (AS) – autorisierter Kundendienst des Herstellers, der zur Erbringung von Garantieleistungen berechtigt ist, mit Sitz in der ul. Logistyczna 4, Bielany Wrocławskie, 55-040 Kobierzyce.
3. Nutzer – Wenn in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen von einem „Nutzer“ die Rede ist, ist darunter die Person zu verstehen, die gemäß den Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) Anspruch auf die Inanspruchnahme der Garantie hat.
4. Handelspartner (PH) – eine Partei, bei der der Nutzer ein Produkt der Marke Avtek erworben hat oder die den Nutzer bei der Geltendmachung seiner Garantieansprüche unterstützt.
5. Serviceanmeldung – Meldung eines Mangels/Fehlers in der in § 4 Abs. 1 angegebenen Weise.
6. Werktag – ein Tag von Montag bis Freitag, mit Ausnahme der gesetzlichen Feiertage in Polen.
7. Verbraucher – eine natürliche Person, die mit einem Unternehmer einen Rechtsgeschäft abschließt, das nicht unmittelbar mit ihrer gewerblichen oder beruflichen Tätigkeit in Zusammenhang steht, im Sinne von Art. 22¹ des Bürgerlichen Gesetzbuchs.
8. Door-to-Door-Verfahren – Standardverfahren zur Gewährleistungsabwicklung, bei dem das Produkt gemäß den Allgemeinen Gewährleistungsbedingungen (OWG) und den Anweisungen des Kundendienstes an den Kundendienst übergeben wird (insbesondere zum Zwecke der Überprüfung/Reparatur).
9. Austausch im „One-to-One“-Verfahren – Verfahren zur Erfüllung der Basisgarantie (OWG), bei dem das Produkt gemäß den Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen gegen ein Ersatzprodukt (neu oder ein anderes technisch einwandfreies, voll funktionsfähiges Produkt derselben oder einer neueren Generation) ausgetauscht wird. Das „One-to-One“-Verfahren stellt keine gesonderte Garantie dar und erneuert oder verlängert die Garantielaufzeit des Produkts nicht. Ein im Rahmen des „One-to-One“-Programms ausgehändigtes Ersatzgerät nutzt ausschließlich die verbleibende Garantielaufzeit, die dem ursprünglichen Produkt zusteht.
10. Ersatzgerät – ein neues Produkt oder ein Produkt aus den Servicelagern des Vertriebspartners, das dem Nutzer im Rahmen des Austauschs ausgehändigt wird

und dessen Parameter, Funktionalität und Qualität den Parametern und der Funktionalität des im „One-to-One“-Verfahren auszutauschenden Produkts nicht nachstehen. Über die Auswahl des Ersatzgeräts entscheidet der autorisierte Kundendienst.

11. Swap-Verfahren – Austauschverfahren im „One-to-One“-Modus, das wie folgt durchgeführt wird:
 - a) Swap mit Rücknahme (Lieferung des Ersatzartikels und Rücknahme des defekten Produkts) oder
 - b) Swap ohne Rückgabe (Austausch ohne Verpflichtung zur Rückgabe des defekten Produkts, sofern der autorisierte Kundendienst nichts anderes verlangt).
12. Interaktiver Monitor von Avtek – jedes Modell eines interaktiven Monitors von Avtek aus der TS-Serie, unabhängig von der Generation und dem Datum der Markteinführung, das unter die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (AGB) fällt und für das das „One-to-One“-Verfahren gemäß diesen Bestimmungen und der aktuellen Liste der berechtigten Produkte Anwendung finden kann.
13. Sonstige Avtek-Produkte – insbesondere interaktive Tafeln, Monitore/Informationsanzeigen, Projektionsleinwände, OPS-Computer, Laptop-Ladewagen, 3D-Drucker, drahtlose WM-Mikrofonsysteme sowie andere Geräte und Zubehörteile der Marke Avtek, die unter die OWG fallen und für die der One-to-One-Modus gemäß diesen Teilnahmebedingungen und der aktuellen Liste der qualifizierten Produkte gelten kann.

§ 2. One-to-One-Modus – Geltungsbereich und Regeln

1. Der „One-to-One“-Modus für interaktive Monitore von Avtek gilt für einen Zeitraum von 2 Jahren ab dem Kaufdatum durch den Nutzer und umfasst:
 - a) Hardwarefehler, insbesondere Schäden am Bildschirm/Panel, an der Hauptplatine, am Netzteil oder an anderen wesentlichen Komponenten des Monitors;
 - b) Softwarefehler, die nicht per Fernzugriff mit Unterstützung des Kundendienstes behoben werden können;
 - c) mechanische oder Herstellungsfehler, die aus Gründen entstanden sind, die der Nutzer nicht zu vertreten hat, mit Ausnahme von Schäden, die auf unsachgemäßen Gebrauch, fehlerhafte Installation, äußere Einflüsse sowie Transportschäden zurückzuführen sind.
2. Der „One-to-One“-Service für die übrigen Avtek-Produkte gilt für den in der Liste der Produktgruppen angegebenen Zeitraum (2 bis 3 Jahre, je nach Produkttyp) und umfasst:

- a) Hardwarefehler bei elektronischen und elektrischen Produkten, insbesondere Schäden an der Hauptplatine, der Leiterplatte, dem Netzteil, dem Motor oder anderen Schlüsselkomponenten;
 - b) Softwarefehler, die nicht per Fernzugriff mit Unterstützung des Kundendienstes behoben werden können;
 - c) mechanische oder Herstellungsfehler an manuellen und nicht-elektrischen Produkten, die aus Gründen entstanden sind, die der Nutzer nicht zu vertreten hat, mit Ausnahme von Schäden, die auf unsachgemäßen Gebrauch, fehlerhafte Installation, äußere Einflüsse sowie Transportschäden zurückzuführen sind.
3. Der Austausch im One-to-One-Verfahren erfolgt nach Überprüfung der Meldung durch den Kundendienst und kann durch Fern Diagnosemassnahmen (einschließlich Überprüfung der Einstellungen, Verbindungen und Software-Updates) vorbereitet werden. Der Nutzer/PH ist verpflichtet, mit dem Kundendienst zusammenzuarbeiten, insbesondere die empfohlenen Maßnahmen durchzuführen und die erforderlichen Materialien (z. B. Fotos, Aufzeichnungen, Protokolle, Screenshots) zur Verfügung zu stellen.

§3. Verfahren zur Durchführung des Austauschs (Swap)

1. Produkte, die unter das One-to-One-Verfahren fallen, werden nach einem der beiden folgenden Verfahren abgewickelt:
- a) Swap mit Abholung (Austausch mit Abholung des defekten Produkts):
 - i. Prüfung der Meldung – Der Kundendienst (AS) beurteilt anhand der vom Nutzer/PH übermittelten Unterlagen (Fotos/Videos), ob der gemeldete Fehler/Mangel unter die Garantie fällt, und ermittelt die Art des Fehlers.
 - ii. Fernunterstützung – Falls dies sinnvoll ist, versucht der Kundendienst, das Problem aus der Ferne zu beheben. Der Nutzer/PH bestätigt die Umsetzung der Empfehlungen (z. B. Protokolle, Screenshots, Fotos, Aufzeichnungen).
 - iii. Durchführung des Austauschs – Wenn das Problem durch den Fernsupport nicht behoben werden kann, liefert der Kundendienst ein Ersatzgerät und holt das defekte Produkt an der angegebenen Adresse ab. Die Lieferung eines Ersatzgeräts im Rahmen des One-to-One-Serviceprogramms stellt keinen Austausch des Produkts gegen ein neues im Sinne von § 18 der Allgemeinen Garantiebedingungen dar.
 - b) Austausch ohne Rückgabe (Austausch ohne Verpflichtung zur Rückgabe des defekten Produkts):
 - i. Prüfung der Meldung – wie unter Buchstabe a Punkt 1.
 - ii. Zusätzliche Überprüfung – Bei Bedarf kann der Kundendienst zusätzliche Maßnahmen verlangen (z. B. Überprüfung der

- Anschlüsse/Einstellungen/Nutzungsweise). Der Nutzer/PH bestätigt die Umsetzung der Empfehlungen.
- iii. Durchführung des Austauschs – Nach Bestätigung des Mangels und Umsetzung der Empfehlungen des Kundendienstes wird ein Ersatzprodukt ausgehändigt, ohne dass das defekte Produkt zurückgegeben werden muss, es sei denn, der Kundendienst verlangt die Rücksendung des defekten Produkts.
 - iv. Entsorgung – Sofern der Kundendienst keine Rücksendung des defekten Produkts verlangt, sorgt der Nutzer/PH für dessen Verwertung/Entsorgung gemäß den geltenden Vorschriften.
2. Der Austausch im One-to-One-Verfahren erfolgt nach Bestätigung der Umsetzung aller Anweisungen des Kundendienstes durch den Nutzer/PH sowie nach Übergabe der erforderlichen Materialien. Mangelnde Zusammenarbeit oder die Nichtbefolgung der Anweisungen kann zur Aussetzung des One-to-One-Verfahrens oder zur Umstellung der Meldung auf das Door-to-Door-Verfahren führen.
 3. Die Liste der Produkte/Produktgruppen, die unter das One-to-One-Verfahren fallen, sowie die ihnen zugeordneten Verfahren (Swap) wird vom Hersteller in einer Form zur Verfügung gestellt, die ihre Nachvollziehbarkeit gewährleistet (z. B. als Anhang zu den Allgemeinen Geschäftsbedingungen oder als feste Veröffentlichung auf der Website des Herstellers). Im Falle von Abweichungen ist die zum Zeitpunkt der Registrierung der Anfrage aktuelle Liste maßgebend, sofern dies nicht gegen die Bestimmungen in § 5 Abs. 9 verstößt.

§ 4. Regeln für die Bearbeitung von Meldungen und Fristen

1. Der Nutzer reicht eine Serviceanmeldung über das Formular auf der Website <https://avtek.pl/serwis> ein. Mit Zustimmung des Nutzers kann die Anmeldung auch vom PH eingereicht werden. Organisatorische Fragen vereinbaren der Nutzer und der PH untereinander.
2. Der Nutzer oder PH gibt in der Meldung den Modus „One-to-One“ an. Wird kein Modus angegeben, erfolgt die Bearbeitung im „Door-to-Door“-Modus. Eine Änderung des Modus ist möglich, sofern dies in einer frühen Phase der Bearbeitung der Meldung beantragt wird.
3. Nach der Registrierung der Meldung führt der Kundendienstmitarbeiter eine Fernanalyse des Fehlers/Mangels durch, prüft, ob die Meldung unter die Garantie fällt, und ordnet sie dem One-to-One- oder dem Door-to-Door-Modus zu.
4. Nach der Einstufung übermittelt der Kundendienst die für die weitere Bearbeitung der Meldung erforderlichen Anweisungen. Der Nutzer oder der Fachhändler führt

die angegebenen Maßnahmen durch, um die Bearbeitung der Meldung zu ermöglichen, einschließlich eines Austauschs, sofern dies gerechtfertigt ist.

5. Die Lieferung des Ersatzgeräts kann direkt an den Nutzer oder – in begründeten Fällen – an den PH erfolgen. Im Falle einer Lieferung an den PH ist dieser für die Entgegennahme der Sendung, die Überprüfung ihres Zustands bei der Entgegennahme sowie die Weitergabe des Ersatzgeräts an den Nutzer verantwortlich. Der Nutzer oder der PH meldet Transportschäden unverzüglich dem Spediteur und dem Kundendienst. Die Bedingungen für eine sichere Entgegennahme der Sendung sind unter folgender Adresse verfügbar: <https://avtek.pl/warunki-gwarancji>.
6. Bearbeitungsfristen:
 - a) vorläufige Prüfung der Meldung durch den Kundendienst – spätestens bis zum Ende des nächsten Werktags nach Einreichung der Meldung,
 - b) erster Versuch der Fernunterstützung – innerhalb von 2 Werktagen ab dem Tag der vorläufigen Prüfung und der Erfassung der Meldung im System,
 - c) Versand eines Ersatzartikels – innerhalb von 3 Werktagen ab dem Tag der Entscheidung über den Austausch,
 - d) Abholung des defekten Produkts (Tausch mit Abholung) – innerhalb von 14 Tagen ab dem Tag der Lieferung des Ersatzartikels,
 - e) Verlängerung der Fristen – Die unter den Buchstaben a–d genannten Fristen können sich im Falle von unvorhersehbaren Ereignissen, logistischen Problemen, höherer Gewalt sowie in Abhängigkeit von der Zusammenarbeit des Nutzers/PH mit dem AS verlängern, einschließlich im Zusammenhang mit individuell vereinbarten Terminen für die Durchführung von Maßnahmen oder die Übergabe des Produkts an den Kundendienst.

§ 5. Schlussbestimmungen

1. Jede Meldung im One-to-One-Verfahren wird individuell geprüft, und die Entscheidung über die Berechtigung und den Austausch trifft der Kundendienst auf der Grundlage der in diesen Nutzungsbedingungen und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen festgelegten Voraussetzungen.
2. Die Information über das vorgeschlagene Modell des Ersatzgeräts wird dem Nutzer mitgeteilt, wenn der Austausch ein anderes Modell als das aktuelle betrifft. Wenn der Nutzer das vorgeschlagene Modell nicht akzeptiert, kann er vom „One-to-One“-Verfahren zurücktreten und wählen:
 - a) den „Door-to-Door“-Modus zur Reparatur des Produkts beim Kundendienst – sofern eine Reparatur möglich ist – oder
 - b) eine andere vom Kundendienst vorgeschlagene Lösung – falls eine Reparatur nicht möglich ist. Die Änderung des Verfahrens oder die Annahme einer alternativen Lösung erfolgt im Einvernehmen der Parteien.

3. Der Hersteller übernimmt die Versandkosten für das Ersatzgerät sowie – im Falle eines Austauschs mit Abholung – die Kosten für die Abholung des defekten Produkts. Erfolgt die Lieferung an den PH, regeln der Nutzer und der PH die Übergabe des Ersatzgeräts an den Nutzer (einschließlich etwaiger Kosten) untereinander.
4. Der Hersteller übernimmt keine Kosten für die Demontage des defekten Produkts, die Montage des Ersatzstücks oder den Kauf von Materialien, die für die ordnungsgemäße Vorbereitung des Produkts für den Versand/die Abholung erforderlich sind. Bei sperrigen oder empfindlichen Produkten (z. B. Monitoren) erfordert eine ordnungsgemäße Sicherung die Verwendung einer Transportpalette sowie geeigneter Schutzmaterialien. Es wird empfohlen, die Originalverpackung (einschließlich der Palette) während der gesamten Garantiezeit aufzubewahren, da der Käufer bei deren Fehlen verpflichtet ist, auf eigene Kosten eine Verpackung bereitzustellen, deren Eigenschaften die Sicherheit des Produkts während des Transports gewährleisten.
5. Wenn der Nutzer nicht in der Lage ist, die Demontage/Montage oder die Vorbereitung des Produkts selbst durchzuführen, kann er sich an PH wenden, um Unterstützung zu erhalten. Umfang, Termin und Kosten dieser Unterstützung werden direkt zwischen dem Nutzer und PH vereinbart.
6. Der Hersteller behält sich das Recht vor, die Übernahme der Kosten für die „One-to-One“-Abwicklung zu verweigern, wenn sich nach der Überprüfung im Kundendienst herausstellt, dass das Produkt funktionsfähig ist, der gemeldete Mangel nicht unter die Garantie fällt oder der Mangel trotz vorheriger Überprüfung der Unterlagen nicht vorliegt. In diesem Fall können die im Zusammenhang mit der Durchführung des Verfahrens entstandenen Logistikkosten sowie die Kosten für Serviceleistungen auf den Anmelder umgelegt werden, sofern dieser weder Verbraucher noch Unternehmer mit Verbraucherrechten ist.
7. Bei der Ausgabe eines Ersatzgeräts im Rahmen des One-to-One-Serviceprogramms gilt als Beginn der Garantielaufzeit weiterhin das Kaufdatum des ursprünglichen Produkts. Die Ausgabe eines Ersatzgeräts führt weder zum Beginn einer neuen Garantielaufzeit noch zu einer Verlängerung der Garantielaufzeit. Die Garantiefrist für das Ersatzprodukt endet an demselben Tag, an dem die Garantie für das ursprüngliche Produkt abgelaufen wäre.
8. Der Hersteller haftet nicht für die Nichterfüllung oder mangelhafte Erfüllung der Bestimmungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die auf höhere Gewalt oder andere Umstände zurückzuführen sind, die außerhalb der Kontrolle des Herstellers liegen.
9. Der Hersteller behält sich das Recht vor, die Teilnahmebedingungen zu ändern. Die Änderungen treten am Tag ihrer Veröffentlichung in Kraft und gelten für Serviceanmeldungen, die ab diesem Tag registriert werden. Anfragen, die vor dem

Tag der Veröffentlichung der Änderungen registriert wurden, werden gemäß den zum Zeitpunkt der Registrierung der Anfrage geltenden Nutzungsbedingungen bearbeitet. Diese Nutzungsbedingungen legen die Regeln für die Durchführung des One-to-One-Verfahrens im Rahmen der Allgemeinen Geschäftsbedingungen fest und schränken die gesetzlichen Rechte des Käufers nicht ein, insbesondere die Rechte aufgrund der Vertragswidrigkeit der Ware sowie andere gesetzliche Schutzmaßnahmen.