**REGELWERK FÜR DIE ABWICKLUNG DES AUSTAUSCHS IM ONE-TO-ONE-VERFAHREN für Produkte der Marke Avtek**

## §1. Definitionen

1. Hersteller (Garant) – VIDIS S.A. mit Sitz in Logistyczna 4, Bielany Wrocławskie, 55-040 Kobierzyce, der die Garantie für Produkte der Marke Avtek gewährt, die im Gebiet der Europäischen Union gekauft und genutzt werden.
2. Autorisierter Service (AS) – der autorisierte Service des Herstellers, der zur Erbringung von Garantieleistungen berechtigt ist, mit Sitz in Logistyczna 4, Bielany Wrocławskie, 55-040 Kobierzyce.
3. Nutzer – soweit in diesem Regelwerk vom Nutzer die Rede ist, ist darunter die Stelle zu verstehen, die gemäß den OWG zur Inanspruchnahme der Garantie berechtigt ist.
4. Handelspartner (PH) – die Stelle, von der der Nutzer ein Produkt der Marke Avtek erworben hat oder die den Nutzer bei der Ausübung der Garantierechte unterstützt.
5. Servicemeldung – eine Meldung eines Defekts/Mangels, die in der in §4 Abs. 1 genannten Weise erfolgt.
6. Werktag – ein Tag von Montag bis Freitag, ausgenommen gesetzliche Feiertage in Polen.
7. Verbraucher – eine natürliche Person, die mit einem Unternehmer ein Rechtsgeschäft abschließt, das nicht unmittelbar mit ihrer gewerblichen oder beruflichen Tätigkeit zusammenhängt, im Sinne von Art. $22^1$ des polnischen Zivilgesetzbuches.
8. Door-to-door-Modus – die standardmäßige Abwicklung der Garantie, die in der Übergabe des Produkts an den AS (insbesondere zur Überprüfung/Reparatur) gemäß OWG und den Anweisungen des AS besteht.
9. Austausch im One-to-One-Verfahren – eine Art der Abwicklung der Basisgarantie (OWG), die im Austausch des Produkts gegen ein Austauschgerät (neu oder ein anderes technisch einwandfreies, voll funktionsfähiges Gerät derselben oder einer neueren Generation) nach Maßgabe dieses Regelwerks besteht. Der One-to-One-Modus stellt keine separate Garantie dar und erneuert oder verlängert die Garantiefrist des Produkts nicht. Das im Rahmen des One-to-One-Programms ausgegebene Austauschgerät ist ausschließlich für die verbleibende Garantielaufzeit des ursprünglichen Produkts geschützt.
10. Austauschgerät – ein neues Produkt oder ein Produkt aus den Servicebeständen des Distributors, das dem Nutzer im Rahmen des Austauschs ausgegeben wird und dessen Parameter, Funktionalität und Qualität nicht schlechter sind als die

Parameter und die Funktionalität des im One-to-One-Verfahren auszutauschenden Produkts. Über die Auswahl des Austauschgeräts entscheidet der Autorisierte Service.

11. Swap-Verfahren – das Austauschverfahren im One-to-One-Verfahren, das wie folgt durchgeführt wird:
a. Swap mit Abholung (Lieferung des Austauschgeräts und Abholung des defekten Produkts) oder
b. Swap ohne Rücksendung (Austausch ohne Verpflichtung zur Rücksendung des defekten Produkts, sofern der AS nichts anderes verlangt).
12. Avtek Interaktiver Monitor – jedes Modell eines interaktiven Avtek-Monitors der TS-Serie, unabhängig von Generation und Datum der Aufnahme in das Angebot, das von OWG erfasst ist und auf das der One-to-One-Modus gemäß diesem Regelwerk sowie der aktuellen Liste der qualifizierten Produkte Anwendung finden kann.
13. Andere Avtek-Produkte – insbesondere interaktive Whiteboards, Informationsmonitore/-displays, Projektionsleinwände, OPS-Computer, Lade-/Aufbewahrungswagen für Laptops, 3D-Drucker, drahtlose Mikrofonsysteme WM sowie andere Geräte und Zubehör der Marke Avtek, die von OWG erfasst sind und auf die der One-to-One-Modus gemäß diesem Regelwerk sowie der aktuellen Liste der qualifizierten Produkte Anwendung finden kann.

**§2. One-to-One-Modus – Umfang und Grundsätze**

1. One-to-One für Avtek Interaktive Monitore gilt 2 Jahre ab dem Kaufdatum durch den Nutzer und umfasst:
   a. Hardwaredefekte, insbesondere Schäden am Panel/Display, am Mainboard, Netzteil oder an anderen wesentlichen Komponenten des Monitors;
   b. Softwarefehler, die nicht im Rahmen einer Fernunterstützung durch den AS behoben werden können;
   c. mechanische oder Produktionsmängel, die aus Gründen entstanden sind, die nicht vom Nutzer zu vertreten sind, mit Ausnahme von Schäden infolge unsachgemäßer Nutzung, fehlerhafter Installation, Einwirkung äußerer Faktoren sowie Transportschäden.
2. One-to-One für andere Avtek-Produkte gilt für den in der Liste der Produktgruppen angegebenen Zeitraum (2 bis 3 Jahre, abhängig vom Produkttyp) und umfasst:
   a. Hardwaredefekte elektronischer und elektrischer Produkte, insbesondere Schäden am Mainboard, an der Leiterplatte (PCB), am Netzteil, am Motor oder an anderen wesentlichen Komponenten;
   b. Softwarefehler, die nicht im Rahmen einer Fernunterstützung durch den AS behoben werden können;

c. mechanische oder Produktionsmängel manueller und nicht elektrischer Produkte, die aus Gründen entstanden sind, die nicht vom Nutzer zu vertreten sind, mit Ausnahme von Schäden infolge unsachgemäßer Nutzung, fehlerhafter Installation, Einwirkung äußerer Faktoren sowie Transportschäden.

3. Der Austausch im One-to-One-Verfahren erfolgt nach Prüfung der Meldung durch den AS und kann durch Ferndiagnosemaßnahmen (einschließlich Prüfung von Einstellungen, Verbindungen und Software-Updates) vorausgegangen sein. Der Nutzer/PH ist zur Zusammenarbeit mit dem AS verpflichtet, insbesondere zur Durchführung der empfohlenen Maßnahmen und zur Übermittlung der erforderlichen Materialien (z. B. Fotos, Aufnahmen, Logs, Screenshots).

**§3. Verfahren zur Durchführung eines Austauschs (Swap)**

1. Produkte, die vom One-to-One-Modus erfasst sind, werden in einem von zwei Verfahren abgewickelt:
   a. Swap mit Abholung (Austausch mit Abholung des defekten Produkts):
      i. Prüfung der Meldung – der AS bewertet auf Grundlage der vom Nutzer/PH übermittelten Dokumentation (Fotos/Video), ob der gemeldete Defekt/Mangel von der Garantie erfasst ist, und stellt die Art des Defekts fest.
      ii. Fernunterstützung – sofern dies zweckmäßig ist, unternimmt der AS einen Versuch, das Problem aus der Ferne zu lösen. Der Nutzer/PH bestätigt die Durchführung der Empfehlungen (z. B. Logs, Screenshots, Fotos, Aufnahmen).
      iii. Durchführung des Austauschs – wenn die Fernunterstützung das Problem nicht beseitigt, liefert der AS das Austauschgerät und holt das defekte Produkt unter der angegebenen Adresse ab. Die Lieferung eines Austauschgeräts im Rahmen des One-to-One-Serviceprogramms stellt keinen Austausch des Produkts gegen ein neues Produkt im Sinne von §18 der Allgemeinen Garantiebedingungen dar.
   b. Swap ohne Rücksendung (Austausch ohne Verpflichtung zur Rücksendung des defekten Produkts):
      i. Prüfung der Meldung – wie unter Buchst. a Ziff. 1.
      ii. Zusätzliche Prüfung – bei Bedarf kann der AS zusätzliche Maßnahmen verlangen (z. B. Prüfung von Verbindungen/Einstellungen/Nutzungsweise). Der Nutzer/PH bestätigt die Durchführung der Empfehlungen.


AVTEK IST EINE MARKE DER FIRMA **VIDIS S.A.**
ul. Logistyczna 4 | Bielany Wrocławskie | 55-040 Kobierzyce | Polen | biuro@vidis.pl | avtek.pl | Umsatzsteuer-Identifikationsnummer 899-252-24-20

iii. Durchführung des Austauschs – nach Bestätigung des Defekts/Mangels und Durchführung der Empfehlungen gibt der AS das Austauschgerät aus, ohne dass das defekte Produkt zurückgesendet werden muss, es sei denn, der AS verlangt die Rücksendung des defekten Produkts.

iv. Entsorgung – sofern der AS die Rücksendung des defekten Produkts nicht verlangt, sorgt der Nutzer/PH für dessen ordnungsgemäße Verwertung/Entsorgung gemäß den geltenden Vorschriften.

2. Der Austausch im One-to-One-Verfahren erfolgt nach Bestätigung, dass der Nutzer/PH alle Empfehlungen des AS umgesetzt und die erforderlichen Materialien übermittelt hat. Fehlende Zusammenarbeit oder Nichtumsetzung der Empfehlungen kann zur Aussetzung der Abwicklung im One-to-One-Verfahren oder zur Umqualifizierung der Meldung in den Door-to-door-Modus führen.
3. Die Liste der Produkte/Produktgruppen, die vom One-to-One-Modus erfasst sind, sowie der ihnen zugeordneten Verfahren (Swap) wird vom Hersteller in einer Form bereitgestellt, die ihre Reproduzierbarkeit ermöglicht (z. B. als Anlage zum Regelwerk oder als dauerhafte Veröffentlichung auf der Website des Herstellers). Im Falle von Abweichungen hat die Liste, die am Tag der Registrierung der Meldung gültig ist, Vorrang, sofern dies nicht gegen die Grundsätze nach §5 Abs. 9 verstößt.

**§4. Regeln für die Bearbeitung von Meldungen und Fristen**

1. Der Nutzer reicht eine Servicemeldung über das Formular auf der Website ein: https://avtek.pl/serwis. Mit Zustimmung des Nutzers kann die Meldung auch durch den PH eingereicht werden. Organisatorische Fragen stimmen der Nutzer und der PH untereinander ab.
2. Der Nutzer oder der PH gibt in der Meldung den One-to-One-Modus an. Fehlt diese Angabe, erfolgt die Bearbeitung im Door-to-door-Modus. Ein Wechsel des Modus ist möglich, wenn ein entsprechender Bedarf in einem frühen Stadium der Bearbeitung gemeldet wird.
3. Nach Registrierung der Meldung führt der AS eine Fernanalyse des Defekts/Mangels durch, prüft, ob die Meldung im Umfang der Garantie liegt, und qualifiziert sie für den One-to-One- oder Door-to-door-Modus.
4. Nach der Qualifizierung übermittelt der AS die für die weitere Bearbeitung erforderlichen Anweisungen. Der Nutzer oder der PH führt die angegebenen Maßnahmen aus, um die Bearbeitung der Meldung zu ermöglichen, einschließlich des Austauschs, sofern dieser begründet ist.
5. Die Lieferung des Austauschgeräts kann direkt an den Nutzer oder – in begründeten Fällen – an den PH erfolgen. Bei Lieferung an den PH ist der PH für die Annahme der Sendung, die Prüfung ihres Zustands bei der Annahme sowie die

Übergabe des Austauschgeräts an den Nutzer verantwortlich. Der Nutzer oder der PH meldet Transportschäden unverzüglich dem Frachtführer sowie dem AS. Die Bedingungen für eine sichere Annahme der Sendung sind unter folgender Adresse verfügbar: https://avtek.pl/warunki-gwarancji.

6. Bearbeitungsfristen:
    a. vorläufige Prüfung der Meldung durch den AS – 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 Annahme der Meldung im System,
    c. Versand des Austauschgeräts – innerhalb von 3 Werktagen ab dem Tag der Entscheidung über den Austausch,
    d. Abholung des defekten Produkts (Swap mit Abholung) – innerhalb von 14 Tagen ab dem Tag der Lieferung des Austauschgeräts,
    e. Verlängerung von Fristen – die Fristen unter Buchst. a–d können sich bei Zufallsereignissen, logistischen Problemen, höherer Gewalt sowie abhängig von der Zusammenarbeit des Nutzers/PH mit dem AS verlängern, u. a. im Zusammenhang mit individuell vereinbarten Terminen für die Durchführung von Maßnahmen oder die Übergabe des Produkts an den Service.

**§5. Schlussbestimmungen**

1. Jede Meldung im One-to-One-Modus wird individuell geprüft; die Entscheidung über Qualifizierung und Austausch trifft der AS auf Grundlage der in diesem Regelwerk sowie in den OWG festgelegten Voraussetzungen.
2. Informationen über das vorgeschlagene Modell des Austauschgeräts werden dem Nutzer dann übermittelt, wenn der Austausch ein anderes Modell als das aktuelle betrifft. Akzeptiert der Nutzer das vorgeschlagene Modell nicht, kann er auf den One-to-One-Modus verzichten und wählen:
    a. den Door-to-door-Modus zum Zweck der Reparatur des Produkts im AS – sofern eine Reparatur möglich ist, oder
    b. eine andere vom AS vorgeschlagene Lösung – wenn eine Reparatur nicht möglich ist. Ein Wechsel des Modus oder die Annahme einer alternativen Lösung erfolgt im Einvernehmen der Parteien.
3. Der Hersteller übernimmt die Versandkosten für das Austauschgerät sowie – im Fall eines Swap mit Abholung – die Kosten für die Abholung des defekten Produkts. Erfolgt die Lieferung an den PH, vereinbaren der Nutzer und der PH untereinander die Fragen der Übergabe des Austauschgeräts an den Nutzer (einschließlich etwaiger Kosten).

4. Der Hersteller übernimmt nicht die Kosten für die Demontage des defekten Produkts, die Montage des Austauschgeräts oder den Kauf von Materialien, die für die ordnungsgemäße Vorbereitung des Produkts für Versand/Abholung erforderlich sind. Bei großformatigen oder empfindlichen Produkten (z. B. Monitoren) erfordert eine ordnungsgemäße Sicherung die Verwendung einer Transportpalette und geeigneter Schutzmaterialien. Es wird empfohlen, die Originalverpackung (einschließlich Palette) für die Dauer der Garantie aufzubewahren. Fehlt diese, ist der Käufer verpflichtet, auf eigene Kosten eine Verpackung bereitzustellen, deren Eigenschaften die Sicherheit des Produkts während des Transports gewährleisten.
5. Kann der Nutzer Demontage/Montage oder die Vorbereitung des Produkts nicht selbst durchführen, kann er sich an den PH wenden und um Hilfe bitten. Umfang, Termin und Kosten einer solchen Hilfe werden direkt zwischen dem Nutzer und dem PH vereinbart.
6. Der Hersteller behält sich das Recht vor, die Übernahme der Kosten für die Abwicklung im One-to-One-Verfahren zu verweigern, wenn sich nach Prüfung im AS herausstellt, dass das Produkt funktionsfähig ist, der gemeldete Defekt/Mangel nicht von der Garantie erfasst ist oder der Defekt/Mangel trotz vorheriger Prüfung der Dokumentation nicht auftritt. In einem solchen Fall können die im Zusammenhang mit der Durchführung des Verfahrens entstandenen Logistikkosten sowie die Kosten der Servicearbeiten auf den Meldenden übertragen werden, sofern der Meldende weder Verbraucher noch Unternehmer mit Verbraucherrechten ist.
7. Bei Ausgabe eines Austauschgeräts im Rahmen des One-to-One-Serviceprogramms bleibt das Kaufdatum des ursprünglichen Produkts der Beginn des Garantieschutzes. Die Ausgabe des Austauschgeräts führt weder zu einem Neubeginn der Garantiefrist noch zu deren Verlängerung. Die Garantie für das Austauschgerät endet an demselben Tag, an dem die Garantie für das ursprüngliche Produkt geendet hätte.
8. Der Hersteller ist berechtigt, nach eigenem Ermessen die Rücksendung eines Produkts zu verlangen, das Gegenstand einer im Rahmen des One-to-One-Programms bearbeiteten Meldung ist. Die Entscheidung über die Rücksendepflicht wird jeweils vom Autorisierten Service getroffen.
9. Bei einer Meldung, für die der Hersteller die Rücksendung des Produkts verlangt hat, ist der Nutzer verpflichtet, dieses gemäß den vom Hersteller oder Autorisierten Service übermittelten Anweisungen innerhalb von maximal 7 Tagen nach Erhalt der Rücksendeaufforderung zurückzusenden.
10. Wird die in Abs. 9 genannte Rücksendepflicht nicht erfüllt, ist der Hersteller berechtigt, dem Nutzer einen Betrag von 500 EUR in Rechnung zu stellen.

11. Der Hersteller haftet nicht für die Nichterfüllung oder nicht ordnungsgemäße Erfüllung der Bestimmungen dieses Regelwerks, wenn diese durch höhere Gewalt oder andere Umstände verursacht wurde, die außerhalb der Kontrolle des Herstellers liegen.
12. Der Hersteller behält sich das Recht vor, dieses Regelwerk zu ändern. Änderungen gelten ab dem Tag ihrer Veröffentlichung und finden Anwendung auf Servicemeldungen, die ab diesem Tag registriert werden. Meldungen, die vor dem Tag der Veröffentlichung der Änderungen registriert wurden, werden gemäß dem Regelwerk bearbeitet, das am Tag der Registrierung der Meldung gilt. Dieses Regelwerk legt die Grundsätze für die Abwicklung des One-to-One-Modus im Rahmen der OWG fest und schränkt die gesetzlichen Rechte des Käufers nicht ein, insbesondere nicht die Rechte wegen Vertragswidrigkeit der Ware sowie andere gesetzliche Rechtsbehelfe.