

## De'Longhi Reparaturbedingungen

Sehr geehrter Kunde,

vielen Dank für das mit dem Kauf Ihres De'Longhi Produkts entgegengebrachte Vertrauen. Gerne bieten wir Ihnen auch nach Ablauf der Herstellergarantie oder im Falle eines nicht von der Garantie umfassten Defekts oder Schadens eine Wartung bzw. Reparatur in unserer Fachwerkstatt zu den nachstehenden Bedingungen an:

### 1. Wartungs- bzw. Reparaturdienstleister

- a) Wartungs- bzw. Reparaturdienstleister und Vertragspartner des Kunden ist die De'Longhi Deutschland GmbH, Carl-Ulrich-Straße 4, 63263 Neu-Isenburg (im Folgenden kurz "De'Longhi").
- b) Keine Vertragsbeziehung zwischen De'Longhi und dem Kunden kommt in den Fällen zustande, in denen De'Longhi auf Anfrage des Kunden lediglich Empfehlungen zu externen Wartungs- bzw. Reparaturdienstleistern erteilt bzw. Verträge über die Durchführung von Wartungs- bzw. Reparaturdienstleistungen zwischen dem Kunden und externen Dienstleistern vermittelt. Die vorliegenden Reparaturbedingungen gelten für diese Fälle nicht.
- c) Ebenfalls ausgeschlossen ist die Geltung der vorliegenden Reparaturbedingungen bei der Durchführung von Arbeiten im Rahmen der De'Longhi Herstellergarantie. In diesem Fall gelten ausschließlich die jeweiligen Garantiebedingungen.

### 2. Kunde

- a) De'Longhi bietet Wartungs- bzw. Reparaturdienstleistungen nach diesen Bedingungen allen Kunden mit Sitz oder gewöhnlichem Aufenthalt in der Bundesrepublik Deutschland an, die Produkte der Marke De'Longhi erworben haben. Zur Inanspruchnahme des Wartungs- und Reparaturangebots sind sowohl Verbraucher wie Unternehmer berechtigt.
- b) Ausgeschlossen von der Inanspruchnahme der Wartungs- bzw. Reparaturdienstleistungen sind Handelspartner von De'Longhi oder sonstige gewerbliche Wiederverkäufer von Produkten der Marke De'Longhi.

### 3. Leistungen

De'Longhi bietet dem Kunden Leistungspakete gemäß aktueller Reparaturpreisliste an, die für die Marke De'Longhi unter <https://www.delonghi.com/de-de/service/ausser-garantie-reparatur> einsehbar sind.

### 4. Beauftragung der Wartung bzw. Reparatur

- a) Um die Reparaturleistungen zu beauftragen, kann sich der Kunde telefonisch an die De'Longhi Service-Line unter der Rufnummer 06102 5790888 (erreichbar jeweils Montag-Freitag von 8-18 Uhr, Inlandstarif) wenden oder das elektronische Auftragsformular unter <https://www.delonghi.com/de-de/service/kontakt> nutzen.

- b) Die Kundendaten, Modellbezeichnung und Seriennummer des zu wartenden bzw. zu reparierenden Produkts sind mitzuteilen bzw. durch Eingabe in die Kontaktmaske bereit zu stellen. Bei Reparaturaufträgen soll zusätzlich das Fehler- oder Schadensbild des Produkts beschrieben werden.

## **5. Vergütung**

- a) Die Erbringung der beauftragten Reparaturleistungen erfolgt ausschließlich gegen Vergütung, die per Vorkasse vom Kunden zu entrichten ist.
- b) Die Höhe der Vergütung richtet sich nach den im Zeitpunkt der Auftragserteilung gültigen Preislisten. Die Vergütungen für die Leistungspakete gemäß Ziffer 3 sind Regel-Festpreise unter Zugrundelegung einer der gewöhnlichen Nutzung des Produkts und dem Produktalter entsprechenden Abnutzung. Zeigt sich im Rahmen der Beauftragung oder Wartungs- bzw. Reparaturdurchführung eine hierüber hinausgehende Abnutzung oder ein sonstiges überdurchschnittliches Verschleiß- oder Schadensbild oder weist das Produkt eine überdurchschnittlich lange Nutzungsdauer auf, ist De'Longhi berechtigt, den Wartungs- bzw. Reparaturpreis angemessen anzupassen. Der Kunde wird in diesem Fall von De'Longhi in Textform über den von der Preisliste abweichenden Wartungs- bzw. Reparaturpreis informiert.
- c) Die in den Preislisten genannten Preise gelten nicht für die Reparatur von Sturz- oder Flüssigkeitsschäden oder für Schäden infolge von Überspannung oder Kurzschluss. Der Kunde wird in diesen Fällen von De'Longhi in Textform über den von der Preisliste abweichenden Reparaturpreis informiert.
- d) Die in den Preislisten genannten bzw. von De'Longhi nach Maßgabe von Ziffer 5. b) und 5. c) letzter Satz abweichend kalkulierten Preise verstehen sich einschließlich gesetzlicher Umsatzsteuer und Versandkosten.

## **6. Ausführung der Wartung bzw. Reparatur**

- a) Die Beauftragung der Wartung bzw. Reparatur über die De'Longhi Service-Line oder das elektronische Kontaktformular stellt lediglich das Angebot des Kunden an De'Longhi zum Abschluss eines Wartungs- bzw. Reparaturvertrages dar. Es liegt im freien Ermessen von De'Longhi, ob das Angebot des Kunden angenommen wird. Der Kunde hat keinen Rechtsanspruch auf Abschluss eines Wartungs- bzw. Reparaturvertrages mit De'Longhi. Das Vertragsangebot des Kunden wird von De'Longhi mit Durchführung der beauftragten Wartung bzw. Reparatur angenommen, ohne dass es insoweit einer gesonderten Annahmeerklärung bedarf. De'Longhi behält sich jedoch vor, Vertragsangebote des Kunden bereits vor Durchführung der Wartungs- bzw. Reparaturarbeiten durch Erklärung in Textform anzunehmen oder abzulehnen.

- b) Nach Einsendung des zu wartenden bzw. zu reparierenden Produkts erhält der Kunde in Textform eine Anforderung des per Vorkasse zu entrichtenden Entgelts nach Maßgabe von Ziffer 4. Nach Eingang der angeforderten Vorkassezahlung bei De'Longhi wird die Wartung bzw. Reparatur durchgeführt. Geht binnen einer Frist von 4 Wochen ab Anforderung der Vorkasse keine entsprechende Zahlung des Kunden bei De'Longhi ein, ist De'Longhi berechtigt, das Produkt unfrei und ungewartet bzw. unrepariert an den Kunden zurückzusenden.
- c) Es werden nur kundenseitig gereinigte Produkte angenommen.
- e) De'Longhi ist berechtigt, die Wartung bzw. Reparatur in eigener oder fremder Werkstatt vorzunehmen.
- f) Etwaig dem Kunden genannte Termine sind unverbindlich; die konkrete Wartungs- bzw. Reparaturzeit ergibt sich aus dem tatsächlichen Aufwand.
- g) Bei der Wartung bzw. Reparatur ausgetauschte Teile gehen entschädigungslos in das Eigentum von De'Longhi über.
- h) Einstellarbeiten am Produkt gehören zum Leistungsumfang der Wartung bzw. Reparatur nur, soweit sie zur Durchführung erforderlich sind.
- i) Nach durchgeführter Wartung bzw. Reparatur erhält der Kunde das Produkt frei Haus mit Rechnung und Reparaturbericht zurückgesandt.

## **7. Ausschluss des Verwahrungsvertrages**

Den Abschluss von Verwahrungsverträgen über die vom Kunden eingesendeten Produkte schließt De'Longhi aus. Auch im Falle einer längeren Verweildauer eines Produkts in der Werkstatt (z. B. aufgrund hoher Arbeitsbelastung oder Lieferfristen für Ersatzteile) findet keine Verwahrung im Sinne der §§ 688 ff. BGB statt.

## **8. Gewährleistung**

- a) De'Longhi leistet Gewähr für die mangelfreie Durchführung der Wartung bzw. Reparatur nach Maßgabe der gesetzlichen Bestimmungen (§§ 633 ff. BGB) für die Dauer von zwei Jahren. Das Recht des Kunden bei Mängeln beschränkt sich zunächst auf die Nacherfüllung. Erst bei Fehlschlagen der Nacherfüllung kann der Kunde Minderung der Vergütung oder Rücktritt vom Wartungs- bzw. Reparaturvertrag verlangen. Schäden die durch unsachgemäße oder nicht der Bedienungsanleitung des Produkts entsprechende Maßnahmen des Kunden im Rahmen von Transport, Aufstellung, Anschluss, Bedienung oder Lagerung hervorgerufen werden, begründen keinen Gewährleistungsanspruch. Die Verjährung des Gewährleistungsanspruchs beginnt mit dem Zeitpunkt, in dem der Kunde das gewartete bzw. reparierte Produkt zurückerhält.

- b) Der Kunde hat das Recht auf angemessene Minderung der Vergütung oder Rücktritt vom Wartungs- bzw. Reparaturvertrag, wenn die Reparatur erfolglos geblieben ist. Das zu reparierende Produkt braucht in diesem Fall von De'Longhi nicht in den Ursprungszustand zurückversetzt werden, wenn dies technisch oder wirtschaftlich nicht möglich oder zumutbar ist.

## **9. Haftung**

- a) Die Haftung der Parteien richtet sich nach den gesetzlichen Bestimmungen. Schadensersatzansprüche des Kunden – gleich aus welchem Rechtsgrund – wegen leichter Fahrlässigkeit von De'Longhi sind ausgeschlossen. Dies gilt nicht für Schäden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.
- b) Im Falle der Beschädigung des zu wartenden bzw. zu reparierenden Produkts ist De'Longhi zur kostenfreien Instandsetzung berechtigt. Soweit diese unmöglich oder mit unverhältnismäßig hohen Kosten verbunden ist, ist nach Wahl von De'Longhi das beschädigte Produkt gegen ein gleichwertiges Austauschprodukt zu ersetzen oder der Zeitwert des Produkts am Tage der Beschädigung zu ersetzen.
- c) Scheitert der Rückversand von Produkten nach Ausführung der Wartung bzw. Reparatur oder im Falle von Ziffer 6 b) letzter Satz aufgrund Verschuldens des Kunden (z. B. Angabe einer falschen Versandadresse, Umzug ohne Mitteilung der neuen Anschrift, Nichtannahme des Pakets oder unterlassene Abholung beim Versanddienstleister nach Nichtantreffen) wird De'Longhi den Kunden in Textform zur eigenen Abholung des Produkts auffordern. Erfolgt diese Abholung innerhalb einer Frist von 4 Wochen nach der Abholungsaufforderung nicht, ist De'Longhi berechtigt, das Produkt zu entsorgen oder nach freiem Ermessen anderweitig zu verwerten. Entschädigungsansprüche des Kunden in diesem Fall sind ausgeschlossen.

## **10. Schlussbestimmungen**

- a) Die Verarbeitung von personenbezogenen Daten des Kunden im Rahmen des Abschlusses und der Abwicklung von Wartungs- bzw. Reparaturverträgen erfolgt ausschließlich nach Maßgabe der jeweils geltenden gesetzlichen Bestimmungen. Es gilt die De'Longhi-Datenschutzerklärung unter <https://www.delonghi.com/de-de/datenschutzerklärung>. Der Kunde erteilt mit seinem Wartungs- bzw. Reparaturauftrag die Einwilligung zur Verarbeitung seiner personenbezogenen Daten.
- b) Für alle Wartungs- und Reparaturverträge mit De'Longhi gilt ausschließlich das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts (CISG).
- c) Für sämtliche Ansprüche aus der Geschäftsverbindung mit Unternehmern im Sinne des § 14 BGB ist ausschließlicher Gerichtsstand der Geschäftssitz von De'Longhi.