

Full Service Pack – Bedingungen Deutschland



Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

mit dem Kauf Ihres Brother Gerätes haben Sie eine gute Wahl getroffen. Als deutsche Brother Vertriebsgesellschaft sorgen wir dafür, dass Sie für Geräte, die in der Bundesrepublik Deutschland verkauft wurden, während der Full Service Pack Laufzeit für einen sorgenfreien Betrieb bestens gewappnet sind. Vorliegendes Full Service Pack kann in Anspruch genommen werden, falls das Gerät (im Rahmen des bestimmungsgemäßen Gebrauchs) während der Full Service Pack Laufzeit eine Wartung verlangt oder aufgrund von Material- und Herstellungsfehlern seine Funktionsfähigkeit verliert. Der Leistungsanspruch wird nach Wahl von Brother entweder durch eine kostenlose Instandsetzung oder durch kostenlosen Ersatz des Gerätes, von Bau- und/oder Verschleißteilen (Verbrauchsmaterialien sind ausgeschlossen) erfüllt.

Wichtige Hinweise für den Leistungsanspruch

1. Registrierung und Laufzeit

Registrieren Sie Ihr Gerät direkt nach dem Erwerb des Full Service Packs auf www.brother.de/registrierung, spätestens jedoch max. 6 Monate nach dem Gerätekauf.

Die Laufzeit wird je nach dem gewählten Pack bestimmt und beginnt immer mit dem Datum des Gerätekaufs, jedoch nur nach erfolgreicher Registrierung.

2. Meldung

Das Full Service Pack enthält neben der Beseitigung von Gerätestörungen oder Defekten ebenso die Wartung des Gerätes, sobald die geräteseitige Aufforderung dazu im Display erscheint. Dies kann z.B. ein Austausch der Fixiereinheit, der Lasereinheit oder der Einzugsrollen sein.

Bei einem Pack mit Vor-Ort-Service kann es sich dabei um eine Instandsetzung vor Ort, einen Geräte austausch vor Ort oder eine Abhol-Reparatur (mit Rücklieferung) handeln.

Sowohl im Wartungsfall als auch bei einer Störung oder Problemen melden Sie sich grundsätzlich bei der Brother Hotline. Diese ist von Mo. bis Fr. von 9:00 bis 17:30 Uhr unter der Telefon-Nr. 0180/6002491 erreichbar (Einmalig pro Gespräch 20 Cent aus dem dt. Festnetz. Anrufen aus dem Mobilfunknetz maximal 60 Cent pro Anruf abhängig vom Provider).

Hier wird versucht Ihr Problem zu beheben, bzw. Ihre Störung zu beseitigen. Sollte dies nicht möglich sein bzw. besteht ein Wartungsauftrag, gibt es folgende Möglichkeiten je nach Leistungsumfang des erworbenen Packs (die Entscheidung obliegt dabei Brother)

- Sie werden an eine autorisierte Service Werkstatt verwiesen, bei welcher Sie das Gerät reparieren oder warten lassen können.
- Sie erhalten eine RMA-Nummer zur Einsendung des Gerätes an Brother International GmbH oder ein Service-Center und senden das Gerät dann zur Überprüfung ein.
- Ein autorisierter Händler wird von uns beauftragt, die notwendigen Wartungsarbeiten bei Ihnen vor Ort durchzuführen.

3. Sonstige Möglichkeiten der Meldung

Ist eine telefonische Benachrichtigung nicht möglich, dann ist der Bedarfsfall vor der Reparatur unverzüglich schriftlich anzuzeigen mit einer detaillierten Fehlerbeschreibung bei

Brother International GmbH
Konrad-Adenauer-Allee 1–11
61118 Bad Vilbel
Tel. 0180 6 00 24 91
E-Mail: support@de.brother.eu

Sie erhalten dann Nachricht, ob wie in Ziffer 2a), 2b) oder 2c) beschrieben verfahren werden soll.

4. Voraussetzung für das Full Service Pack:

Es sind sämtliche Hinweise in der Bedienungsanleitung zur Geräteinbetriebnahme und zum Gerätebetrieb zu beachten (Transport). Insbesondere ist die Verwendung von original Brother Verbrauchsmaterial, wie z. B. Toner, Tinte und Trommel, Voraussetzung für einen Anspruch auf Leistung.

Weitere Voraussetzung für die Leistungserbringung ist der Erwerb und der Einsatz des Gerätes in Deutschland oder Österreich.

5. Kosten

Bei Eintritt des Servicefalls während der Laufzeit entstehen dem Käufer durch die Leistung (nach Wahl von Brother fachgerechte Instandsetzung oder Austausch des Gerätes oder von Bauteilen) keine Kosten, ausgenommen der Kosten einer etwaigen Einsendung des Gerätes. Brother trägt also insbesondere die Kosten für die Reparatur, Wartung und Ersatzteile zwecks Wiederherstellung der Funktionsfähigkeit.

6. Uneingeschränkter Fortbestand gesetzlicher Ansprüche

Das Brother Full Service Pack hat keinerlei Auswirkungen auf die gesetzliche Sachmangelhaftung, welche uneingeschränkt gegenüber dem Verkäufer fortbesteht. Falls das Gerät bei Gefahrübergang nicht mangelfrei war, kann der Käufer kraft Gesetzes vom Verkäufer Nacherfüllung verlangen, vom Vertrag zurücktreten oder den Kaufpreis mindern, sowie Schadenersatz oder den Ersatz vergeblicher Aufwendungen verlangen.

7. Ausschluss weiterer Ansprüche

Im Rahmen dieses Brother Full Service Packs sind weitere Ansprüche des Käufers über die hierin ausdrücklich genannten Leistungen hinaus ausgeschlossen. Brother trägt keine Kosten für eine evtl. erforderlich werdende Wiederbeschaffung von Daten, die im Zusammenhang mit dem Eintritt eines Servicefalls verlorengegangen sind. Ebenso ausgenommen ist der Ersatz von Verbrauchsmaterial.

Durch die Full Service Packs nicht gedeckt, ist ein Verlust der Funktionsfähigkeit der durch:

- höhere Gewalt
- unsachgemäßen Gebrauch
- Verwendung nicht originaler Brother-Verbrauchsmaterialien oder -Zubehörteile
- Veränderung der ursprünglichen Konstruktion des Gerätes oder durch den Einbau vom Hersteller nicht zugelassene Fremd- oder Zubehörteile
- fehlerhafte Aufstellung/Installation
- äußere Einwirkung jeder Art (wie Transportschäden, Beschädigungen durch Stoß oder Schlag)
- Reparaturen durch Dritte
- Ausfall/Funktionsverlust der Druckköpfe nach 30 km Druckleistung (bei Geräten der TD-, TJ- und RJ-Serien) oder 100.000 Seiten Druckleistung (bei Geräten der PJ-Serie)
- nicht zeitnahe Meldung der von Brother angegebenen Wartungs- und Reinigungsintervalle des Druckkopfes sowie der Druckwalzen (nur bei Geräten der TD-, RJ-, TJ- und PJ-Serien) entstanden ist.

8. Geltendmachung und Abwicklung

Der Leistungsanspruch kann nur unter Vorlage des Kaufbeleges und nach vorheriger Registrierung unter www.brother.de (siehe Punkt 1) geltend gemacht werden. Zuständig für die Prüfung der Ansprüche und Abwicklung ist die Brother International GmbH, Konrad-Adenauer-Allee 1 – 11, 61118 Bad Vilbel (siehe Punkt 2)

9. Übertragbarkeit des Full Service Packs

(Ordnungsgemäße Registrierung vorausgesetzt, siehe hierzu Pkt. 1)
Tritt im Falle der Veräußerung des Gerätes der Erwerber anstelle des Veräußerers (Erstkäufer) in dessen Rechtsposition im Rahmen dieses Full Service Packs ein, sofern während der Laufzeit eine Veräußerungsanzeige (mit den Registrierungsdaten lt. Punkt 1) im Internet unter www.brother.de vorgenommen wurde, so geht der Restleistungsanspruch auf den Erwerber über.

10. Verschiedenes

Serviceleistungen bewirken keine Verlängerung der Laufzeit und setzen keine neue Frist in Gang. Ansprüche verjähren mit dem letzten Tag der gültigen Laufzeit. Soweit ein Anspruch innerhalb der gültigen Laufzeit geltend gemacht, die geschuldete Leistung jedoch noch nicht erbracht wurde, ist die Verjährung bis zur Leistungserbringung gehemmt und tritt drei Monate nach der letzten Leistung oder Abgabe einer Erklärung, wonach die Leistung erbracht worden ist oder kein Anspruchsfall vorliegt, ein.