

# Reparaturbedingungen SPORT Geräte

## 1) KONTAKTAUFNAHME FÜR KUNDEN:

**Technischer Kundendienst:** Im Fall eines Problems sollte der örtliche Händler kontaktiert werden. Falls das Problem nicht durch diesen gelöst werden kann, kontaktieren Sie bitte den Technischen Kundendienst : [internationalproductsupport@djoglobal.com](mailto:internationalproductsupport@djoglobal.com)

**Reparaturverlauf:** Unser Kundendienst sendet Ihnen per E-Mail eine Service-Anfrage-Nummer für Ihr Gerät zu. Um den Verlauf der Reparatur nach zu verfolgen, kontaktieren Sie bitte unseren Kundendienst in Frankreich unter [contact.sav@djoglobal.com](mailto:contact.sav@djoglobal.com) oder per Fax unter der +33 559 528 091. Geben Sie bitte hierbei immer die Service-Anfrage-Nummer an.

## 2) Rücksendeschein

Damit der Kundendienst tätig werden kann, ist das Vorliegen des Rücksendeschein zwingend notwendig. Falls der Rücksendeschein nicht zusammen mit dem Gerät versendet wurde, wird die Reparatur zunächst ausgesetzt. Fehlt nach einmaliger Aufforderung, den Rücksendeschein zuzusenden, dieser immer noch, wird ein Einschreiben an den Kunden verschickt. Wird auf dieses Einschreiben nicht geantwortet, so wird das Gerät nach einer Frist von drei Monaten nach seinem Eingang beim Kundendienst von DJO France entsorgt. Bei unvollständigen oder unklaren Rücksendescheinen wird ein Kostenvoranschlag erstellt (Anhang B: KVA)

## 3) FESTLEGUNG DER REPARATURBEDINGUNGEN FÜR GERÄTE

### 3.1 GERÄT UNTER GARANTIE

- Falls das Gerät noch unter die Garantie fällt, wird es kostenfrei repariert oder ausgetauscht. Bei Mängeln, die durch einen **fehlerhaften Umgang** mit dem Gerät (Fallen lassen, Eintauchen in Wasser,...) oder durch eine Verwendung entgegen der Handbuch-Bestimmungen (falsches Ladegerät, nicht freigegebene Batterie, etc...) verursacht wurden, erlischt die Garantie.
- Der Benutzer muss das Gerät **mit sämtlichen Zubehörteilen (keine Elektroden), der Einkaufsrechnung** sowie dem ausgefüllten **Rücksendeschein** zurückschicken. Dies erleichtert die Suche nach dem Defekt und verkürzt so die Bearbeitungsfristen.
- Falls das Gerät noch unter die Garantie fällt, seine Zubehörteile (Kabel, Batterien, ...) jedoch nicht, dann werden die defekten Zubehörteile ersetzt und in Rechnung gestellt. Ein Kostenvoranschlag wird dem Kunden zugeschickt.

### ➤ FEHLER IM ANLIEFERUNGSZUSTAND

Das Gerät arbeitet nicht ordnungsgemäß und der Kauf liegt weniger als einen Monat zurück.

In dem Fall muss der Kunde die folgende E-Mailadresse kontaktieren: [internationalproductsupport@djoglobal.com](mailto:internationalproductsupport@djoglobal.com) um zu ermitteln, ob das Problem von einem tatsächlichen Defekt her ruht oder durch einen fehlerhaften Gebrauch des Gerätes verursacht wurde. Falls eine Rücksendung des Gerätes notwendig sein sollte, **muss das Gerät mit sämtlichen Zubehörteilen, dem ausgefülltem Rücksendeschein und der Einkaufsrechnung** zurückgeschickt werden.

Das Gerät muss **innerhalb eines Monats nach Kauf** bei DJO eingegangen sein.

Sollte das Gerät defekt sein, tauscht DJO France dieses innerhalb von 5 Arbeitstagen aus, sofern die Geräte am Lager verfügbar sind. Falls die Einkaufsrechnung älter als ein Monat ist oder das Gerät nicht defekt ist, so wird das Gerät, wenn nötig, repariert und zurückgeschickt.

### 3.2 GERÄTE AUSSERHALB DER GARANTIE

Der Kunde muss das Gerät **mit sämtlichen Zubehörteilen (keine Elektroden)** und dem vollständig ausgefüllten **Rücksendeschein, mit Angabe der aufgetreten Fehlermeldungen**, zurücksenden.

Falls das Gerät nicht im Anhang A aufgelistet ist, so kann es nicht mehr repariert werden.

Setzen Sie sich bitte in dem Fall mit unseren Kundenservice unter [internationalproductsupport@djoglobal.com](mailto:internationalproductsupport@djoglobal.com) in Verbindung.

Falls für das Gerät keine Garantie mehr besteht, hat der Kunde folgende Wahl:

- **Option A (Pauschalpreis) für die im Anhang A gelisteten Geräte:**

Die Rechnung basiert auf den ausgetauschten Ersatzteilen (einschließlich defekten Zubehöres), der Arbeitszeit und den Transportkosten; dabei handelt es sich um einen **Pauschalpreis** wie im Anhang A angegeben. Der Kunde akzeptiert die Durchführung der Reparatur, **ohne dass ein Kostenvoranschlag (KVA) erstellt wird**. Dies verkürzt deutlich die Reparaturzeit sodass sich diese auf maximal 10 Arbeitstage nach Eingang bei DJO France beläuft. Eine Proformarechnung wird erstellt und **das Gerät nach erfolgter Zahlung an den Kunden zurückgeschickt**.

Bedenken Sie, dass die Option „Pauschalpreis“ nur dann möglich ist, wenn das Gerät repariert werden kann. Falls das Gerät nicht repariert werden kann, wird DJO vorschlagen ein neues Gerät zu kaufen.

- **OPTION B (KVA):**

Der Kunde verlangt **einen detaillierten Kostenvoranschlag**.

Sobald das Gerät und der Rücksendeschein eingegangen sind, wird innerhalb von 10 Arbeitstagen ein Kostenvoranschlag versendet. Der Kunde muss den Kostenvoranschlag wahlweise unterzeichnen und zustimmen oder aber ablehnen.

Das Gerät wird repariert sobald wir den unterschriebenen Kostenvoranschlag erhalten. Nach erfolgter Zahlung wird das Gerät an den Kunden zurückgeschickt.

Falls der Kostenvoranschlag abgelehnt wird, wird dem Kunden eine Bearbeitungsgebühr in Rechnung gestellt (Anhang B)

#### 4) UNBEANTWORTETER KOSTENVORANSCHLAG (KVA)

Falls auf einen, dem Kunden zugesandten KVA keine Antwort folgt, versendet DJO France ein Erinnerungsschreiben an die im Rücksendeschein angegebene Adresse.

Falls der KVA immer noch unbeantwortet bleibt, wird an die Adresse des Kunden ein Einschreiben versendet. Wird auf dieses Einschreiben nicht geantwortet, so wird das Gerät nach einer Frist von drei Monaten nach seinem Eingang beim Kundendienst von DJO France entsorgt.

#### 5) ABLEHNUNG EINES KVA

Lehnt der Kunde einen KVA ab:

- wird das Gerät **ENTWEDER** an den Kunden zurückgesandt, wenn er dies bei der Ablehnung verlangt und nachdem er die im Anhang B festgelegten Kosten für KVA und Transport bezahlt hat
- **ODER** das Gerät wird entsorgt, wenn der Kunde bei der Ablehnung des KVA nicht seine Rücksendung verlangt. Dem Kunden wird dann eine Rechnung nur in Höhe der in Anhang B festgelegten Kosten für den KVA zugesandt.

#### 6) ZAHLUNGSMODALITÄTEN

Das Gerät wird an den Kunden einen Arbeitstag, nach dem die Zahlung erfolgt ist, versendet.

Falls sich die Zahlung verspätet, verzögert sich die Rücksendung des Gerätes ebenfalls.

Falls nach einem Monat keine Zahlung erfolgt ist, erhält der Kunde einen Mahnbrief.

Sollte weiterhin keine Antwort des Kunden erfolgen, so wird das Gerät nach einer Frist von drei Monaten nach seinem Eingang beim Kundenservice DJO France entsorgt.

Die Zahlung kann erfolgen:

- mittels **Kreditkarte** (Visa/Mastercard/CB) **während des Telefonats** mit dem Reparatur Service +33 5 59 52 80 90 während der Bürozeiten.
- oder mittels **Banküberweisung**:  
BANK : HSBC FR PARIS AGC  
IBAN FR76 3005 6000 2800 2800 6596 262  
BIC : CCFRFRPP

## 7) GARANTIE FÜR REPERATUREN

DJO gewährt eine 6-monatige Garantie auf die Ersatzteile und die Arbeitszeit, aber nur soweit es sich hierbei um das gleiche Problem handelt. (Der Transport ist von der Garantie ausgeschlossen). Diese Garantiefrist läuft ab dem Datum der Fakturierung der Reparatur. Die Garantie erstreckt sich auf reparierte bzw. ausgetauschte Teile. Jedes andere Teil ist von der Garantie ausgeschlossen.

## 8) TRANSPORTKOSTEN

Das Produkt muss, falls möglich, in seiner Originalverpackung mit sämtlichem Zubehör (Kabel, Ladegerät, Batterien, Sonden...), zurückgeschickt werden. Falls die Originalverpackung nicht aufbewahrt worden ist, muss der Kunde sicherstellen, dass er sein Produkt einwandfrei verpackt, damit es während des Transports nicht beschädigt wird, da es auf sein eigenes Risiko befördert wird.

Der Transport jedes Gerätes wird auf folgende Weise gehandhabt:

- Der Transport des fehlerhaften Gerätes bis zur Lieferadresse des Kundendienstes- DJO France, wird vom Kunden übernommen.
- Der Transport des reparierten Gerätes bis zur Lieferadresse des Kunden wird von DJO France übernommen.
- Bei sperrigen und/oder großen Geräten können wir unterstützen in dem wir den Transport arrangieren. Bitte kontaktieren Sie hierzu [contact.sav@djoglobal.com](mailto:contact.sav@djoglobal.com)

## 9) HYGIENE UND MIKROBAKTERIELE VERUNREINIGUNG

**Alle zurückgegebenen Geräte müssen gereinigt und desinfiziert sein.**

DJO kann die Annahme der Geräte verweigern falls Hygiene- und Reinigungsstandards nicht beachtet wurden.

**Rücksendeadresse**

SAV DJO France  
Centre Européen de Frêt  
rue de Bethar 64990  
MOUGUERRE  
Tél : 05 59 52 80 90  
Fax : 05 59 52 80 91  
contact.sav@DJOglobal.com

**Rechnungsadresse (in Druckschrift)**

Name : .....  
Adresse : .....  
Adresszusatz:.....  
PLZ, Ort:.....  
Land :.....  
Tel / Handy:.....  
E-Mail : .....

**Lieferadresse (falls abweichend)**

Name : .....  
Adresszusatz: .....  
Adresszusatz:.....  
PLZ, Ort:.....  
Land :.....  
Tel / Handy:.....

Bezeichnung	
Seriennummer	
SR Nummer/ Unser Zeichen	

Beigefügtes Zubehör	Anzahl
Kabel	
Aufladegerät	
Batterien	
Kabelloses Modul	
Transportcase	

**➔ Dieser Schein muss unbedingt zusammen mit dem Produkt zurückgeschickt werden.**  
Bitte bewahren Sie eine Kopie dieses Rücksendescheins für mögliche Nachforschungen auf.

Fehlerbeschreibung & -Code	
1- Fehlermeldung: .....	7- Gerät kann nicht eingeschaltet werden
2- Zerbrochen, beschädigt	8- Keine Verbindung / Kabelprobleme
3- Tastatur, Knöpfe, Touchscreen Probleme	9- Lärm
4- Display Probleme	10- Andere: .....
5- Interferenzen / Elektrische Ausstrahlung	11- Stromstoß / Elektrischer Schock
6- Ladegerätprobleme	12 – WIRELESS Synchronisationsprobleme
<b>Dauerhafte Fehlfunktion:</b> Geben Sie bitte so viele Informationen wie möglich an: ..... ..... .....	<b>Zufällige Fehlfunktion:</b> Falls möglich, beschreiben Sie bitte die genauen Umstände: ..... ..... .....

Bitte kontaktieren Sie [internationalproductsupport@djoglobal.com](mailto:internationalproductsupport@djoglobal.com) um eine fachliche Auskunft einzuholen, bevor Sie das Gerät zurückschicken. Die Reparatursätze finden Sie in den ANHÄNGEN des vorliegenden Dokuments.

**Bei fehlerhaft ausgefüllten Rücksendescheinen wird automatisch ein (kostenpflichtiger) KVA erstellt.**

**1- Geräte unter Garantie: Rechnungskopie ist unbedingt beizulegen**

- Defektes Gerät im Anlieferungszustand (Rechnung jünger als ein Monat)
- Gerät unter Garantie.  
Die defekten Zubehörteile (Batterien, Kabeln, Ladegerät, ....) sind nicht Bestandteile der Garantie.  
Sie erhalten einen KVA falls ein Ersatz notwendig sein sollte.

Vorliegende Bedingungen erkenne ich an:

Datum Unterschrift

**2- Gerät außerhalb der Garantie: OPTION A – Max. Pauschalpreis**

Zustimmung zur Reparatur des Gerätes und zum Ersetzen der defekten Zubehörteile zu den im Anhang A festgelegten Maximalkosten.

Vorliegende Bedingungen erkenne ich an:

Datum Unterschrift

**e: OPTION B - KVA  
er Reparatur**

Bei Ablehnung des KVA Rücksendung des Gerätes nur nach Zahlung der Kosten für den KVA und Versand.

Vorliegende Bedingungen erkenne ich an:

Datum Unterschrift

## Anhang A Höchstpauschalen

Marke	Bezeichnung	Garantie (Jahren)	Pauschale netto in EURO
<b>COMPEX</b>	CROSS TRAINING	2+1*	120
	FIT 1.0	2+1*	<del>100</del> 120
	FIT	2+1*	120
	FITNESS	2+1*	120
	FULL FITNESS	2+1*	120
	ONE	2+1*	120
	SPORT	2+1*	120
	SPORT ELITE	2+1*	120
	VITALITY	2+1*	120
	ENERGY MI-READY**	2+1*	180
	FIT 3.0	2+1*	180
	MI-FITNESS	2+1*	180
	MI-SPORT	2+1*	180
	PERFORMANCE	2+1*	180
	RUNNER	2+1*	180
	SP2.0	2+1*	180
SP4.0	2+1*	180	
<b>COMPEX WIRELESS</b> FIT 5.0 / SP 6.0 / SP 8.0	1 WIRELESS MODULE	2+1*	102
	DOCKING STATION	2+1*	120
	WIRELESS REMOTE	2+1*	138
<b>COMPEX THERAPIE</b>	FIXX.1.0	2	Kostenvoranschlag
	FIXX2.0	2	
	FIXX MINI	2	
	AYRE BOOTS	2	
	ION & MOLECULE	2	

\*Die Garantie "2+1" ist eine 3 Jahre Garantie, falls sich der Kunde beim Kauf auf der Webseite registriert hat, andernfalls 2 Jahre.

\*\*Die erste Generation der "Energy" Geräte (rotes und schwarzes Gehäuse, Seriennummer mit Barcode beginnt mit XBB) ohne Mi Funktion kann nicht mehr repariert werden.

## Anhang B Zubehör und Nebenkosten

	Bezeichnung	Pauschale netto in EURO
<b>FREIGHT</b>	Transport innerhalb der Europäischen Union	10
<b>DEVIS</b>	Bearbeitungsgebühr	20,83