

# Leistungsbeschreibung

## 36 Monate VollService

### 1 VollService-Leistungen

Die in dieser Leistungsbeschreibung definierten Leistungen stehen für Berechtigte Geräte während des Service-Zeitraums unter den im VollService-Vertrag einschließlich seiner Anlagen beschriebenen Voraussetzungen und Einschränkungen zur Verfügung.

### 2 Service-Zeitraum

Der Händler kann VollService-Leistungen für jedes Berechtigte Gerät bis zum Ablauf von 36 Monaten nach dem Tag des Kaufs und der entsprechenden Registrierung des jeweiligen Berechtigten Gerätes in Anspruch nehmen (der „**Service-Zeitraum**“). Der Service-Zeitraum ist gültig ab Kaufdatum, nicht jedoch vor der Registrierung.

### 3 Reparatur

- 3.1 Während des Service-Zeitraums für ein Berechtigtes Gerät repariert Bosch das Gerät im Falle eines Defektes, ohne dass zusätzliche Kosten anfallen. Das gilt nicht für Zubehör. Mit einem Berechtigten Gerät gelieferte Akkus und Ladegeräte gelten nicht als Zubehör. Die Anzahl der Akkus und Ladegeräte beschränkt sich auf maximal zwei Akkus und zwei Ladegeräte.
- 3.2 Bosch kann ein Berechtigtes Gerät nach seiner Wahl durch ein neues Gerät gleichen Typs ersetzen, anstatt es zu reparieren. Dieses Gerät tritt dann für die VollService-Leistungen während des verbleibenden Service-Zeitraums an die Stelle des ursprünglichen Gerätes, ohne dass sich der ursprüngliche Service-Zeitraum verlängert.
- 3.3 Für Berechtigte Geräte, die Rotations-, Punkt- oder Linienlaser sind, kann einmal jährlich eine kostenlose Werkskalibrierung und Funktionskontrolle mit Prüfzertifikat in Anspruch genommen werden.
- 3.4 Berechtigte Geräte werden innerhalb Deutschlands an jedem gewünschten Ort mit einer durch Straße und Hausnummer bestimmten postalischen Adresse abgeholt und nach Abschluss der Reparatur dort wieder angeliefert. Das reparierte Gerät wird nur an einen anderen Ort innerhalb Deutschlands geliefert, wenn dies bei Beauftragung der Reparatur vereinbart und dem zu reparierenden Gerät ein deutlicher, schriftlicher Hinweis mit der vollständigen durch Straße und Hausnummer bestimmten postalischen Adresse für die Rücklieferung beigelegt wird.
- 3.5 Bosch ist nur zur Reparatur von Defekten verpflichtet, wenn die Reparatur gemäß Ziff. 5 oder Ziff. 6 dieser Leistungsbeschreibung beauftragt wird.
- 3.6 Bosch ist nicht zur Reparatur verpflichtet, wenn die Seriennummer des Gerätes auf dem Typenschild nicht mehr einwandfrei lesbar ist. Das gilt nicht, wenn der Händler auf andere Weise nachweist, dass es sich um ein Berechtigtes Gerät handelt.
- 3.7 Bosch ist nicht zur Reparatur von Defekten verpflichtet, die durch nicht sachgerechten Gebrauch oder durch höhere Gewalt entstanden sind, insbesondere
  - a) Defekte durch Gebrauch, der nicht im Einklang mit der Bedienungsanleitung des Gerätes entsteht,
  - b) Defekte durch Gewalteinwirkung,
  - c) Schlag- und Sturzschäden,
  - d) verlorene Teile oder Komponenten eines Gerätes,

- e) Elementarschäden, wie insbesondere Feuer- oder Wasserschäden, Blitzschlag.
- 3.8 Bosch ist nicht zur Reparatur von Defekten im Falle von Powerusing (Überbelastung) verpflichtet. Als durch Powerusing verursacht gilt insbesondere,
- a) ein Defekt, wenn zuvor bereits zwei gleiche Reparaturen des gleichen Bauteils des Berechtigten Gerätes innerhalb von 12 Monaten vorgenommen werden mussten, und
  - b) ein Defekt der Kohlebürsten, wenn zuvor innerhalb des Service-Zeitraums bereits mindestens drei Kohlewechsel vorgenommen wurden.
- 3.9 Besteht kein Reparaturanspruch, hat Bosch Anspruch auf Aufwendungsersatz, insbesondere auf Ersatz der Transportkosten. Bosch kann das Gerät unrepariert und gegen Kostenerstattung an die Abholadresse zurücksenden.
- 3.10 Zubehör (außer Akkus und Ladegeräte) soll zur Reparatur nicht mitgesendet werden. Für Verlust des Zubehörs im Rahmen einer Reparaturabwicklung haftet Bosch nur im Rahmen der eigenüblichen Sorgfalt.

#### **4 Ersatzgerät**

- 4.1 Für die Dauer einer Reparatur gemäß Ziff. 3 dieser Leistungsbeschreibung vermietet Bosch dem Händler ein Ersatzgerät nach Maßgabe dieser Ziff. 4, wenn die Reparatur unverzüglich nach Eintritt des Defekts gemäß Ziff. 5 dieser Leistungsbeschreibung beauftragt wird und keiner der in Ziff. 3.6, 3.7 oder 3.8 dieser Leistungsbeschreibung geregelten Fälle vorliegt.
- 4.2 Der Mietzins je Tag beträgt 10 € netto, zuzüglich etwaiger Umsatzsteuer in gesetzlich geschuldeter Höhe. Die Miete für das Ersatzgerät darf den Betrag der unverbindlichen Preisempfehlung des Ersatzgeräts im Zeitpunkt der Übergabe des Ersatzgeräts nicht übersteigen. Bosch stundet die Miete bis zu dem Zeitpunkt, zu dem der Händler das Ersatzgerät gemäß Ziffer 4.9 spätestens zurückzugeben hat. Besteht ein Anspruch des Händlers auf Reparatur, erlischt der Mietzins, soweit der Kunde das Ersatzgerät innerhalb der in Ziffer 4.9 aufgeführten Frist nutzt.
- 4.3 Es besteht kein Anspruch auf ein Ersatzgerät gleichen Typs wie das zu reparierende Gerät. Es besteht auch kein Anspruch auf ein neues Ersatzgerät, vielmehr wird es sich in der Regel um ein gebrauchtes Gerät handeln. Bosch wird sich bemühen, ein dem defekten Gerät so ähnliches Gerät zur Verfügung zu stellen, dass es zur Erledigung der Arbeit des Kunden des Händlers verwendet werden kann.
- 4.4 Ein Ersatzgerät kann nur zur Verfügung gestellt werden, wenn es bei Beauftragung der Reparatur bestellt wird.
- 4.5 Das Ersatzgerät muss mit der gebotenen Sorgfalt und in Übereinstimmung mit den geltenden Bedienungsvorschriften behandelt werden.
- 4.6 Das Ersatzgerät wird im Austausch gegen das zu reparierende Gerät an den Ort geliefert, an dem das zu reparierende Gerät abgeholt wird. Es wird nur gegen Übergabe des zu reparierenden Gerätes ausgehändigt.
- 4.7 Das reparierte Gerät wird nur gegen Rückgabe des Ersatzgerätes ausgehändigt.
- 4.8 Bosch behält sich das Recht vor abweichend von den Bestimmungen 4.6 und 4.7 ein entkoppeltes Tauschverfahren einzusetzen, um die Versorgung mit Leihgeräten zu beschleunigen. Bei diesem Verfahren, erhält der Händler schnellstmöglich ein Leihgerät direkt bereitgestellt und das zu reparierende Gerät wird separat abgeholt.

- 4.9 Das Ersatzgerät muss innerhalb von 14 Tagen nach Zustellung des reparierten Geräts an Bosch zurückgesendet werden. Die Annahme des reparierten Geräts darf nicht verweigert werden.
- 4.10 Das Ersatzgerät ist gereinigt, vollständig (einschließlich mitgeliefertem Zubehör) und in einem Zustand zurückzugeben, der angesichts des Zustands bei Zurverfügungstellung des Ersatzgerätes und gewöhnlicher Abnutzung bei der vertragsgemäßen Verwendung durch den Kunden des Händlers ordnungsgemäß ist. Es ist in der Verpackung zurückzugeben, in der es angeliefert wurde. Bosch ist bei Verstößen gegen die vorgenannten Pflichten berechtigt, Schadensersatz geltend zu machen.
- 4.11 Wird das Ersatzgerät nicht vollständig zurückgesendet (z. B. fehlendes Zubehör), ist Bosch berechtigt, das Entgelt für die Neubeschaffung fehlender Teile (z.B. des fehlenden Zubehörs) zu berechnen, wobei Bosch einen angemessenen Ausgleich für die eintretende Wertsteigerung infolge der Neuanschaffung vornehmen wird.
- 4.12 Wird die Reparatur nicht gemäß Ziff. 5 dieser Leistungsbeschreibung telefonisch oder per E-Mail beauftragt sondern gemäß Ziff. 6 dieser Leistungsbeschreibung durch Ein-sendung des Berechtigten Gerätes, besteht kein Anspruch auf ein Ersatzgerät.

## **5 Anmeldung der Reparatur**

- 5.1 Eine Reparatur kann an Werktagen von Montag bis Freitag entweder telefonisch bei der Service-Hotline unter (0800) 5890122 oder per E-Mail an die E-Mail-Adresse [voll.service@de.bosch.com](mailto:voll.service@de.bosch.com) angemeldet werden.
- 5.2 Bei der Anmeldung sind folgende Angaben zu machen:
- a) Kontaktdaten (Firmen- bzw. Heimadresse, falls gewünscht abweichende Abholadresse, Ansprechpartner, Telefonnummer, Emailadresse),
  - b) Angabe, ob für die Dauer der Reparatur ein Ersatzgerät geliehen werden soll, und
  - c) neunstellige Seriennummer und zehnstellige Produktnummer, jeweils gemäß Typenschild.

## **6 Unangemeldete Einsendung**

- 6.1 Eine Reparatur gemäß Ziff. 3 dieser Leistungsbeschreibung kann auch beauftragt werden, indem ein Berechtigtes Gerät nach Maßgabe dieser Ziff. 6 ohne vorherige Anmeldung gemäß Ziff. 5 an Robert Bosch Power Tools GmbH, Servicezentrum Elektrowerkzeuge, Zur Luhne 2, 37589 Kalefeld-Willershausen eingeschendet wird.
- 6.2 Dem Gerät ist eine schriftliche Notiz mit den Kontaktdaten (Firmen- bzw. Heimadresse, falls gewünscht abweichende Abholadresse, Ansprechpartner, Telefonnummer, Emailadresse) beizufügen. Anderenfalls besteht kein Anspruch auf Reparatur.
- 6.3 Wird ein Berechtigtes Gerät ohne vorherige Anmeldung gemäß Ziff. 5 dieser Leistungsbeschreibung eingeschendet, besteht kein Anspruch auf ein Ersatzgerät gemäß Ziff. 4 dieser Leistungsbeschreibung.

## **7 Abholung**

- 7.1 Gemäß Ziff. 5 dieser Leistungsbeschreibung zur Reparatur angemeldete Berechtigte Geräte werden am vereinbarten Ort durch ein von Bosch beauftragtes Transportunternehmen abgeholt. Wenn die Reparatur an Werktagen von Montag bis Freitag vor 15 Uhr angemeldet wird, wird das Berechtigte Gerät in der Regel am nächsten Werktag abgeholt.

- 7.2 Die Berechtigten Geräte müssen einzeln verpackt, nicht zerlegt und vollständig zur Abholung bereitgehalten werden.
- 7.3 Die zur jeweiligen Reparaturanmeldung genannten Anweisungen des Kundensupports sind zu beachten für die Organisation der Logistik.

## **8 Diebstahlpauschale**

- 8.1 Im Falle eines Diebstahls eines berechtigten Gerätes kann der Händler von Bosch zum Preis von 40 % der unverbindlichen Preisempfehlung ein neues Ersatzgerät des gleichen Typs (Nur Basistool ohne Zubehör, keine Setvariante) erwerben.
- 8.2 Für das Ersatzgerät gilt die Diebstahlpauschale nicht erneut. Das Ersatzgerät kann nicht erneut für den VollService registriert werden. Die restliche Laufzeit des Service-Zeitraums des gestohlenen Geräts wird aber auf das Ersatzprodukt übertragen. Für das gestohlene Gerät besteht kein Anspruch mehr auf VollService-Leistungen.
- 8.3 Zur Inanspruchnahme dieser Diebstahlpauschale ist der Diebstahl unverzüglich bei der Polizei anzuzeigen. Die Anzeige ist mit dem Registrierungszertifikat innerhalb von 14 Tagen nach dem Diebstahl Bosch zusammen mit der schriftlichen Bestätigung der Polizei über die Erstattung der Anzeige vorzulegen.
- 8.4 Nach erfolgter Prüfung wird der Händler von Bosch über den Status informiert und das neue Gerät wird nach der Servicebewilligung durch Bosch an den Händler gegen Zahlung des Kaufpreises ausgeliefert.
- 8.5 Der Diebstahlschutz entfällt bei grob fahrlässigem oder vorsätzlichem Fehlverhalten des Händlers, des Kunden oder seiner Erfüllungsgehilfen.