

Allgemeine Bedingungen Kundendienst DJO Global Geschäftskunden

1) KONTAKTAUFNAHME FÜR KUNDEN:

- Falls der Kunde einen Fehler in der Funktionsfähigkeit feststellt, eine technische Information erhalten will oder ein Problem bei der Benutzung auftaucht, so prüft er zunächst, ob es dafür nicht eine sofortige Lösung gibt, und zwar auf: http://storage.djoglobal.eu/de_DE/Documents/Administration_documents/probleme_bei_der_verwendung_cefar_compex.pdf.

Falls das Problem unbekannt ist, nimmt er Kontakt auf mit der:

Service HOTLINE unter INTERNATIONALPRODUCTSUPPORT@DJOGLOBAL.COM

- Falls der Kunde Informationen über ein in Reparatur befindliches defektes Gerät erhalten will, **das dem Kundendienst schon zugesandt wurde**, so bedient er sich der Service-Anfrage-Nummer [Service Request (SR)], die ihm per E-Mail zugesandt wurde, und nimmt Kontakt auf mit dem:

Kundendienst unter Fax: +33 559 528 091 – contact.sav@djoglobal.com

2) FESTLEGUNG DER REPARATURBEDINGUNGEN FÜR GERÄTE

2.1 – FEHLER IM ANLIEFERUNGSZUSTAND

Es handelt sich um ein neues geliefertes Gerät, das nicht einwandfrei funktioniert.

In diesem Fall muss der Kunde mit der Service-Hotline Kontakt aufnehmen unter support@djoglobal.com, um zu ermitteln, ob das Problem nicht durch einen fehlerhaften Gebrauch des Gerätes verursacht ist. Falls eine Rücksendung erforderlich ist, **so muss das Gerät komplett zurückgesandt werden**, mit sämtlichen Zubehörteilen, **dem ausgefüllten Rücksendeschein** sowie **der Einkaufsrechnung** des Gerätes. Die Rücksendekosten gehen zu Lasten des Kunden.

Falls die Einkaufsrechnung beim Eingang des Gerätes bei DJO France **jünger als ein Monat** ist und falls das Gerät defekt ist, verpflichtet sich DJO France, dieses innerhalb von 5 Arbeitstagen auszutauschen, sofern die Geräte am Lager verfügbar sind. Falls die Rechnung älter als ein Monat oder das Gerät nicht defekt ist, so wird das Gerät, wenn nötig, repariert und zurückgeschickt.

2.2 – GERÄT UNTER GARANTIE

- Falls das Gerät noch unter die Garantie fällt, wird es kostenfrei repariert oder ausgetauscht. Jeder Mangel, der durch einen fehlerhaften Umgang mit dem Gerät (Fallen lassen, Eintauchen in Wasser,...) oder durch eine Verwendung entgegen der Handbuch-Bestimmungen (falsches Ladegerät, nicht genehmigte Batterie, ...) verursacht ist, macht die Garantie nichtig.
- Der Benutzer muss das Gerät **mit sämtlichen Zubehörteilen, 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 diese, falls sie fehlerhaft sind, ersetzt, und zu den in ANHANG B angegebenen Preisen in Rechnung gestellt. Der Kunde kann die Batterie oder fehlerhafte Kabel selbst ersetzen. Die Teile erhalten Sie unter http://www.compexstore.com/de_DE/
- Der Transport eines Gerätes, das nicht unter die Garantie fällt, wird wie folgt abgewickelt:
 - ✓ Der Transport des fehlerhaften Gerätes bis zur Lieferadresse des Kundendienstes, SAV - DJO France, wird vom Benutzer übernommen.
 - ✓ Der Transport des reparierten Gerätes bis zur Lieferadresse des Kunden wird von DJO France übernommen.

2.3 – GERÄT AUSSERHALB DER GARANTIE

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

• **OPTION A (MAX. PAUSCHALPREIS):**

Der Kunde akzeptiert die Durchführung der Reparatur, **ohne dass ein Kostenvoranschlag (KVA) erstellt wird**. Dies spart die Erstellung des KVA, so dass sich die Reparaturfrist deutlich auf maximal 5 Arbeitstage nach dem Eingang des Gerätes bei DJO verkürzt. **Nach erfolgter Zahlung wird das Gerät an den Kunden zurückgeschickt.**

Fakturiert werden die ausgetauschten Teile (einschließlich defekter Zubehörteile); die Rechnung beläuft sich **maximal** auf den Pauschalpreis in ANHANG A.

• **OPTION B (KVA):**

Der Kunde verlangt **einen detaillierten KVA, der für Geräte, für die eine Höchstpauschale vorliegt, kostenpflichtig ist**. In diesem Fall wird der KVA zu einem Pauschalpreis von 20,83€ netto berechnet.

Diese Kosten für den KVA werden in Rechnung gestellt, auch wenn keine Reparatur stattfindet. Die gesamte Bearbeitungsfrist verlängert sich in diesem Fall um die Erstellungsfrist für den KVA (5 Arbeitstage maximal). **Nach erfolgter Zahlung wird das Gerät an den Kunden zurückgeschickt.**

Für Geräte, für die kein max. Pauschalpreis ausgewiesen ist (gekennzeichnet mit "nach Gratis-KVA" im ANHANG A), wird der KVA kostenfrei innerhalb von 5 Arbeitstagen nach Eingang des Gerätes erstellt.

Der Benutzer muss das Gerät **mit sämtlichem Zubehör** sowie dem ausgefüllten **Rücksendescchein** zurückschicken. Dies erleichtert die Suche nach dem Defekt und verkürzt so die Bearbeitungsfristen.

Der Transport eines Gerätes, das nicht unter die Garantie fällt, wird, wie folgt, übernommen:

- ✓ Der Transport des fehlerhaften Gerätes bis zur Lieferadresse des Kundendienstes, SAV - DJO France, wird vom Kunden übernommen.
- ✓ Der Transport des reparierten Gerätes bis zur Lieferadresse des Kunden wird pauschal mit den in ANHANG B ausgewiesenen Preisen berechnet.

3) RÜCKSENDESCHEIN

Damit der Kundendienst tätig werden kann, **muss der Rücksendescchein unbedingt vorliegen. Ist dieser nicht vorhanden, können keine Reparaturarbeiten vorgenommen werden.** Fehlt nach Aufforderung, den Rücksendescchein 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.**

4) UNBEANTWORTETER KVA

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

Falls der KVA immer noch unbeantwortet bleibt, wird an die Adresse des Kunden ein Einschreiben versandt.

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 Kunden einen KVA ab:

- ✓ wird das Gerät an den Kunden zurückgesandt, wenn er dies bei der Ablehnung verlangt und nachdem er die in ANHANG B festgelegten Kosten für KVA und Transport bezahlt hat
- ✓ wird das Gerät 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) BEARBEITUNGSFRISTEN

Die maximale Bearbeitungsfrist beträgt 5 Arbeitstage für einen Nutzer im medizinischen Bereich. Dies entspricht der Zeit zwischen:

- dem Eingang des Geräts und dem Versand der Reparaturrechnung im Fall von Option A
- dem Eingang des Geräts und dem Versand des KVA für die Reparatur im Fall von Option B
- dem Eingang der Zustimmung zur Reparatur gemäß KVA und dem Versand der Reparaturrechnung im Fall von Option B.

Die Geräte werden dem Kunden am Arbeitstag nach Eingang der Zahlung zurückgeschickt.

Jede Zahlungsverzögerung verzögert im gleichen Maß den Versand des Geräts. Ist nach einem Monat keine Zahlung erfolgt, wird eine Zahlungserinnerung verschickt. Erfolgt darauf innerhalb von 3 Monaten keine Reaktion, wird das Gerät entsorgt.

7) GARANTIE FÜR REPARATUREN

Für jede durch den Kundendienst von DJO France in MOUGUERRE erfolgte Reparatur eines Gerätes wird auf Teile und Arbeit, außer auf Transportkosten, eine Garantie von 180 Tagen gewährt. Diese Garantiefrist läuft ab dem Datum der Fakturierung der Reparatur. Die Garantie erstreckt sich auf reparierte bzw. ausgetauschte Teile. Jedes andere Teil ist von dieser Garantie ausgeschlossen.

8) TRANSPORT

Das Produkt muss, falls möglich, in seiner Originalverpackung mit sämtlichem Zubehör (Kabel, Ladegerät), ausgenommen Elektroden und Sonden, zurückgesandt werden. Falls die Originalverpackung nicht aufbewahrt worden ist, muss der Kunde sicherstellen, dass er sein Produkt einwandfrei verpackt, da es auf sein eigenes Risiko befördert wird.

Rücksendeadresse

SAV DJO France
Centre Européen de Frêt
3 rue de Bethar
64990 Mouguerre - Frankreich
Fax +33 559 528 091
E-Mail:
contact.sav@DJOglobal.com

Rechnungsadresse

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

Lieferadresse (falls abweichend)

Name:
Adresse:
Adresszusatz:
PLZ, Ort, Land:
Tel.:

Bei sämtlichen Anfragen die Service-Anfrage-Nummer (SR) bereithalten, die Ihnen per E-Mail nach Eingang Ihres Paketes zugesandt wurde (oder die Seriennummer). Bearbeitungsfrist: 5 Werktage nach Eingang.

Bezeichnung	
Produkt-Nr.	
Seriennummer	
Aktennr./ Unser Zeichen	

Mitgeliefertes Zubehör (Anzahl)	
Kabel	
Ultraschall- / Laserapplikatoren	
Ladegerät	
Batterie	
Transporttasche	

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

UNBEDINGT SO DETAILLIERT WIE MÖGLICH AUSFÜLLEN, UM EINE SCHNELLE REPARATUR ZU ERMÖGLICHEN

Beschreibung des Defekts:

- Defekt: Zufällig Dauernd
- Gerät kann nicht eingeschaltet werden
 - Batterie hält die Ladung nicht
 - Gerät stoppt bei der Ausführung eines Programms
Genauere Angabe des Programms:
 - Die Bildschirmanzeige ist fehlerhaft.

Genauere Angabe des Fehlercodes (falls vorhanden):

Sonstiges (please describe defect in English if possible).....

Zahlungsart: **Vorauszahlung** -

Bitte ausfüllen:

- per Kreditkarte (Visa/Mastercard/CB)
Konto-Nr.:
Gültigkeitsdatum: ../..
Kartenprüfnummer:
- Scheck ausgestellt auf DJO France
- per Banküberweisung auf das
Konto 08115127 809 -
IBAN:
FR76 3005 6008 1108 11512780 913 -
Swift-Code: CCFRFRPP

Bitte holen Sie bei der Hotline unter 05 59 52 68 18 eine fachliche Auskunft ein, bevor Sie uns das Gerät zurückschicken. Die Reparatursätze finden Sie in den ANHÄNGEN des vorliegenden Dokuments. Bei fehlerhaft ausgefüllten Rücksendescheinen wird automatisch ein (kostenpflichtiger) KVA erstellt.

1- Gerät unter Garantie: Rechnungskopie ist unbedingt beizulegen.

- Defektes Gerät im Anlieferungszustand (Rechnung jünger als 3 Wochen)
- Gerät unter Garantie. Die defekten Zubehöerteile (Batterien, Kabel,...) sind nicht Bestandteil der Garantie, sie werden ausgetauscht und in Rechnung gestellt.

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 Zubehöerteile zu den im ANHANG A festgelegten Maximalkosten

Vorliegende Bedingungen erkenne ich an

Datum

Unterschrift

3- Gerät außerhalb der Garantie: OPTION B – KVA

- Anfordern eines KVA vor der Reparatur
- Kostenpflichtig, wenn ANHANG A Reparaturpauschale ausweist (Bei Ablehnung des KVA Rücksendung des Gerätes nur nach Zahlung der Kosten für KVA und Versand)
- Kostenfrei, falls die Pauschale nicht in ANHANG A festgelegt ist

Vorliegende Bedingungen erkenne ich an

Datum

Unterschrift

Anhang A: Höchstpauschalen

Marke	Produktnummer (PN)	Bezeichnung	Garantie (Jahre)	Höchstpauschale netto
COMPEX SPORT	514116	Energy II (Mi-Ready)	2+1	150
	2525116	Fit	2+1	150
	507116	FullFitness	2+1	150
	510116	Mi-Fitness	2+1	150
	509116	Mi-Sport	2+1	150
	515116	Performance	2+1	150
	518162	Runner	2+1	150
	506116	SportElite	2+1	150
	508116	Vitality	2+1	150
	2529116	Wireless Sport	2+1	Nach Gratis-KVA
COMPEX PROFESSIONAL	513100	COMPEX 3	2+3	150
	2521160	MI-THETA600	2	150
	2528116	PHYSIO5	2	150
	2519160	REHAB400	2	150
	2520160	THETA500	2	150
	2522116	Winplate	2	Nach Gratis-KVA
	2532116	Wireless Pro	2	Nach Gratis-KVA
CEFAR	111.243+	Activ X2	2	70
	111.241+	Activ XT	2	150
	1490	Basic	2	110
	4701	BodySiluet	2	70
	111.124+	Easy	2	70
	1835	Femina	2	110
	111.501+	IFC	2	110
	111.242	Myo X2	2	110
	111.240	Myo XT	2	110
	111,231	Peristim Pro	2	110
	111.407+	Physio 4	2	Nach Gratis-KVA
	111.125+	Primo Pro	2	110
		Step II	2	150
	111.126+	Rehab X2	2	110
	111.222	SlimForm	1	70
111.219	SlimFirst	2	70	
EMPI	2527116	Empi Direct tens	2	70

Anhang A (Forts.) Höchstpauschalen

Marke	Produktnummer (PN)	Bezeichnung	Garantie (Jahre)	Höchstpauschale netto
CHATTANOOGA	2762/2752/2772	Intelect Advanced (ohne Ultraschallkopf)	3	300
	2776/2779/2777/2778	Intelect Mobile (ohne Ultraschallkopf)	3	150
	27333/27334/27335/ 27336	Ultraschallköpfe	1	110
	27840/27814/27808	Laser Applikatoren	1	300
	2766	Lasermodul für Intelect Advanced	3	300
	2765/2773	Stimulationsmodul für Intelect Advanced	3	300
	2785/2774	Vakuumm modul für Intelect Advanced	3	300
	2102/2802/2407/2506/2 307/2107/2806	Hydrocollator-Tanks	1	150
	5900	Vitalstim portable	1	150
	5951	Intelect VitalStim	3	300
	2090	Optiflex 3	2	Nach Gratis-KVA
	1602	Intelect Shortwave 100	3	Nach Gratis-KVA
	3814	Intelect Shortwave 400	2	Nach Gratis-KVA
	2074	Intelect Shockwave RPW (ohne V-Actor- und D-Actor-Handstücke)	3	Nach Gratis-KVA
	2805	RPW Mobile Shockwave (ohne V-Actor- und D-Actor-Handstücke)	3	Nach Gratis-KVA
	28725/28730	V-Actor- und D-Actor-Handstücke	1	Nach Gratis-KVA
	115DE/110DE	Fluidotherapie	1	Nach Gratis-KVA
	3330/3334/3326/3335	Behandlungsliege mehrteilig (Elektronik/ Mechanik)	3	Nach Gratis-KVA
	33XX10X	Behandlungsliege mehrteilig (Polster)	2	Nach Gratis-KVA
	3555-->3593	Montane Behandlungsliege mit Rädern (Mechanik)	3	Nach Gratis-KVA
	3555-->3593	Montane Behandlungsliege mit Rädern (Polster)	2	Nach Gratis-KVA
	3595	Montane Colombia Behandlungsliege	1	Nach Gratis-KVA
	8080/8082	Moveo Behandlungsliege	2	Nach Gratis-KVA
		ErgoStyle Behandlungsliegen	2	Nach Gratis-KVA
	4767/4769/ 687000XXXHEU	Traktionsliegen	2	Nach Gratis-KVA
	4779	Traktionsliege TruTrac 2005	2	Nach Gratis-KVA
	4798/4749	Traktionsliege Triton 2005	2	Nach Gratis-KVA
4766	Triton EMG-Modul	3	Nach Gratis-KVA	
ARTROMOT	K1/K2/K3/K4/S2/S2PRO/ S3/SP2/E2/F/W/ACTIV-K	ARTROMOT CPM	2	Nach Gratis-KVA
VENAFLOW	30BI/30BI-B	Venaflow Elite (MOD 8)	3	Nach Gratis-KVA

Anhang A (Forts.) Höchstpauschalen

- Die Höchstpauschalen umfassen den Austausch der defekten Bauteile sowie die damit verbundenen Arbeitskosten. Sie beinhalten nicht die Transportkosten.
- Die maximale Reparaturpauschale gilt nur für den Fall, dass DJO France das Gerät als reparabel betrachtet. Sie kann nicht angewendet werden, wenn das Gerät komplett ersetzt werden muss.
- Bei möglicherweise obsoleten Geräten ist eine Reparatur u.U. nicht möglich, weil Ersatzteile nicht mehr zur Verfügung stehen.

Geräte, die sich nicht auf der obigen Liste befinden, können wahrscheinlich von unserem Reparaturservice nicht mehr repariert werden. Bitte schicken Sie Ihr Gerät erst zurück, wenn Sie zuvor bei der Hotline unter 05 59 52 68 18 überprüft haben, ob das Gerät repariert werden kann.

Anhang B Preis für Zusatzleistungen

Code	Bezeichnung	Nettopreis
BAT1	Pauschale für Batterie-Austausch und Gerätetest	70 €
CAB1	Pauschale für Austausch eines Kabels und Gerätetest	35 €
CAB2	Pauschale für Austausch eines Satzes von 2 Kabeln und Gerätetest	45 €
CAB4	Pauschale für Austausch eines Satzes von 4 Kabeln und Gerätetest	70 €
CHA1	Pauschale für Ladegerät-Austausch und Gerätetest	60 €
FREIGHT	Transportpauschale	10 €
FREIGHT2	Transportpauschale großvolumige Geräte / DOM-TOM und außerhalb der EU	40 €
DEVI	Pauschale für Erstellung eines KVA	20,83 €