

## 1. Apple Service Point von Cyberport

Der Apple Service Point von Cyberport (nachstehend AASP genannt) ist eine eigenständige Betriebsstruktur innerhalb der Firma Cyberport. Als Apple autorisierter Service Provider bieten wir Reparatur Serviceleistungen an allen Produkten der Firma Apple Computer im eigenen Haus. Unsere Dienstleistungen umfassen die Abwicklung von Reparaturen, Auf- und Umrüstungen, Datensicherung (eingeschränkt), antistatische Reinigung des Geräteinneren, Fehleranalyse und die Erstellung eines Kostenvorschlags im Schadensfall. – Garantiereparaturen im Rahmen der Herstellergarantie führen wir für Sie kostenfrei aus.

### *Unsere Apple-Techniker:innen sind für Sie da*

Sie sind sich nicht sicher, ob es sich um ein Hardware- oder Software-Problem handelt? Sie haben Fragen zum Handling allgemein? Dann kontaktieren Sie unsere Service-Hotline oder schreiben Sie uns:

Servicehotline: +49 351 3164-678 (Mo-Fr 10–17)

Fax: +49 351 3164-7750

E-Mail: [aasp@cyberport.de](mailto:aasp@cyberport.de)

## 2. Voraussetzung für die Inanspruchnahme unseres kostenfreien Services

- die einjährige eingeschränkte Apple-Hstellergarantie ab Kaufdatum
- ein Apple Parts and Labour Agreement (APLA)
- AppleCare Protection Plan
- eine von Apple gewährte Garantieverlängerung auf Kulanzbasis
- andere Sondervereinbarungen mit Apple, die Ihr Apple-Produkt betreffen
- Kostenübernahmebescheinigung durch einen Dritten (Versicherung, Händler u.ä.)

Wir erbringen als AASP im Rahmen der vorstehend beschriebenen Reparaturabwicklungen kostenfreie Reparaturleistungen auch an Hardware, die nicht bei der Firma Cyberport gekauft wurde. In diesen Fällen bitten wir insbesondere um die Beifügung des Kaufnachweises bzw. der Garantieverträge oder Kostenübernahmebescheinigungen sowie sonstiger geeigneter und notwendiger Belege. Der AASP ist nicht zur kostenfreien Reparatur innerhalb der Herstellergarantie verpflichtet, wenn bei Geräten Fremdeingriffe durch nicht autorisiertes Servicepersonal vorgenommen wurden. Dies betrifft keine Eingriffe, die durch Apple ausdrücklich für Endanwender:innen freigegeben sind, sofern sie sorgfältig durchgeführt wurden. Der AASP behält sich hier eine Einzelfallprüfung vor.

## 3. Reparaturablauf & Datensicherung

Bitte senden Sie uns die defekte Hardware möglichst im Originalkarton bzw. in transporttauglicher Verpackung mit allem zur Fehlerproduktion und Reparatur notwendigen Zubehör. Anderweitiges Zubehör, welches nicht zur Fehlerreproduktion benötigt wird (z.B. Netzteile, Stromkabel, Software etc.) sollte bei Ihnen verbleiben.

Bitte erstellen Sie vor der Überlassung Ihrer defekten Hardware eine Kopie Ihrer persönlichen Daten. Der AASP haftet nicht für den Verlust von Daten oder hieraus resultierende mittelbare Schäden wie Arbeitsausfall oder entgangenen Gewinn. Auf Wunsch führen wir eine Datensicherung durch. Die Kosten richten sich nach unserem Aufwand und werden vor Beginn der Arbeiten individuell mit Ihnen abgesprochen. Die kostenpflichtige Datensicherung gibt keinen Anspruch auf die vollständige Wiederherstellbarkeit von Daten bzw. auf Wiederherstellbarkeit von Daten von mechanisch defekten Festplatten. Wir werden Sie mit Eingang des jeweiligen Gerätes bei uns darüber informieren, ob das eingesandte Gerät sich in einem reparaturfähigen Zustand befindet, oder etwaige Garantie- oder Gewährleistungsansprüche durch unsachgemäße Behandlung oder Fremdeingriffe ausgeschlossen sind. Wir verpflichten uns auch, Sie auf eine wirtschaftlich unsinnige Reparatur hinzuweisen.

Sollte es sich nicht um eine Garantieleistung handeln, so informieren wir Sie bei ersichtlichen Defekten vor Beginn der Reparatur überschlägig über die voraussichtlich anfallenden Reparaturkosten. Eine umfassende Gerätediagnose und einen verbindlichen Kostenvorschlag erstellen wir gegen eine Kostenpauschale in Höhe von 60 Euro. Diese Kostenpauschale wird dann im Falle der Durchführung der Reparatur auf die Reparaturkosten angerechnet. Entschließen Sie sich von einer Reparatur aus welchen Gründen auch immer Abstand zu nehmen, wird ebenfalls diese Kostenpauschale in Höhe von 60 Euro zur Zahlung fällig. Daneben kann es vorkommen, dass von Ihnen für defekt gehaltene Produkte nach eingehender Untersuchung keinen Fehler aufweisen. Auch im Gewährleistungszeitraum erheben wir in diesen Fällen eine Aufwandspauschale in Höhe von maximal 60 Euro. Kostenvorschläge beziehen sich immer auf den unmittelbar festgestellten Fehler. Über weitergehende Defekte, die etwa erst nach einer Reparatur ersichtlich werden, erhalten Sie eine gesonderte Kalkulation.

## 4. Rücksendung der reparierten Geräte

Nach Abschluss unserer Arbeiten übersenden wir Ihnen die von uns reparierten Produkte auf den üblichen Versandweg und erheben hierfür (außer in Fällen der Garantie oder Gewährleistungsabwicklung) die anfallenden Versandkosten in Höhe von bis zu 9,99 Euro. Bei reinem Ersatzteilhandel kommen nur die tatsächlichen (der Größe und dem Wert des Artikels entsprechenden) Versandkosten zzgl. Transportkosten zur Rechnung. Lokalen Kundinnen und Kunden offerieren wir die Abholung und Abgabe der defekten Hardware sowie der getauschten und gekauften Ersatzteile im Store der Firma Cyberport. Versandkosten fallen nicht an.

## 5. Bezahlung & Ersatzteilhandling

Unsere Leistungen als AASP erbringen wir gegen Vorkasse oder Rechnung bei unserer Geschäftskundschaft (entsprechendes Kreditlimit vorausgesetzt). Bitte sprechen Sie uns bezüglich der von Ihnen gewünschten Zahlart an. Die Abwicklung der Herstellergarantie oder sonstige Gewährleistungen sind für Sie grundsätzlich kostenneutral, sofern nichts anderes vereinbart wurde.

Ausgetauschte Komponenten gehen grundsätzlich in das Eigentum von Apple über. Im Rahmen von kostenpflichtigen Reparaturen können Sie vorher anzeigen, ob Sie das defekte Teil behalten wollen, dies beeinflusst jedoch den Preis der Ersatzteile. Bei einer aus Ihrer Sicht fehlgeschlagenen Reparatur oder sonstiger Reklamationen bitten wir um sofortige schriftliche (Brief, Fax oder E-Mail) Benachrichtigung innerhalb von drei Tagen nach Eingang des Artikels bei Ihnen.

Alle Ersatzteillieferungen erfolgen unter Eigentumsvorbehalt. Das bedeutet, dass Sie erst mit vollständiger Zahlung des Kaufpreises Eigentum an den Ersatzteilen erwerben und wir erst dann die von uns gelieferten und etwa eingebauten Gegenstände nicht mehr von Ihnen zurückverlangen können.

Als Dienstleister für die Firma Apple übernehmen wir die von Apple angebotene Gewährleistung von drei Monaten für die Durchführung und Ordnungsmäßigkeit der erbrachten Reparaturleistungen sowie getauschten Ersatzteile, unabhängig davon, ob diese Leistung im Rahmen der Garantie/Gewährleistung oder kostenpflichtig erbracht wurde. – Auf die Abnahme unserer Reparaturleistungen wird einvernehmlich verzichtet.

## 6. Haftung & Schlussbestimmungen

### *Haftung*

Wir haften in Fällen des Vorsatzes oder der groben Fahrlässigkeit für uns, für unsere Vertreter:innen oder Erfüllungsgehilfen nach den gesetzlichen Bestimmungen. Im Übrigen haften wir nur nach dem Produkthaftungsgesetz, wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit, oder wegen der schuldhaften Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Der Schadensersatzanspruch für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist jedoch auf den Verkehrswert des bei uns zur Reparatur eingelieferten Gegenstandes begrenzt. Weitergehende Schadensersatzansprüche, gleich aus welchem Rechtsgrund, sind ausgeschlossen. Unsere Haftung für entgangenen Gewinn, Datenverluste, mittelbare Schäden und Folgeschäden möchten wir einvernehmlich mit Ihnen ausschließen.

### *Schlussbestimmungen*

Schließlich möchten wir Sie darauf hinweisen, dass, sollten einzelne Bestimmungen dieser Geschäftsbedingungen oder des mit Ihnen abgeschlossenen Vertrages ganz oder teilweise unwirksam sein, die Wirksamkeit des Vertrages im Übrigen nicht berührt sein soll und wir uns gemeinsam mit Ihnen bemühen wollen, den Vertrag aufrecht zu erhalten. Gerichts- und Erfüllungsort ist soweit zulässig Dresden.