



# Reparaturauftrag

Reparatur Datum: \_\_\_\_\_

## Auftraggeber

Name / Vorname / Firma: \_\_\_\_\_

Strasse / Hausnummer: \_\_\_\_\_

PLZ / Ort: \_\_\_\_\_

Telefon / Mobil: \_\_\_\_\_

Email: \_\_\_\_\_

## Geräteinformation

Hersteller: \_\_\_\_\_

Gerätemodel: \_\_\_\_\_

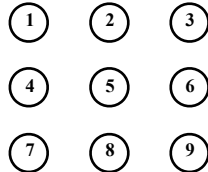
IMEI / Seriennummer: \_\_\_\_\_

Display Entsperrcode: \_\_\_\_\_

Entfällt bei Entsperrcode

Display Entsperrmuster:

(Bitte die Reihenfolge des Musters mit angeben)



Entsperrreihenfolge: \_\_\_\_\_

Interner Vermerk:

## Fehler / Defekt

Display / Touchscreen defekt

Akku defekt

Lautsprecher / Hörmuschel defekt

Lautstärkeregler defekt

Front / Backkamera Fehler

Kamera Linse / Glas defekt

Wasserschaden

Backcover

Sonstige Fehler: \_\_\_\_\_  
Bitte Möglichst genau beschreiben

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Ich habe die auf der Rückseite genannten Allgemeine Geschäftsbedingung (AGB) und Informationspflicht zum Fragebogen für Reparaturauftrag (DSGVO) gelesen und Akzeptiere dies mit meiner Unterschrift.

\_\_\_\_\_ Datum und Unterschrift

Mikrofon defekt

Kopfhöreranschluss defekt

Ladebuchse defekt / Ladet nicht

Homebutton defekt

Vibrationsmotor defekt

Powerbutton defekt

Stummschalten defekt

Kein / Schlechter Netzemfang

Schaltet nicht ein / Begutachtung

## Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

### **S1 Zustandekommen eines Vertrages, Speicherung des Vertragstextes**

Die folgenden Regelungen über den Vertragsabschluss gelten für Anfragen über alle mögliche Kontaktarten (Email, Webseite, Sozial Media,...)

Im Falle des Vertragsschlusses kommt der Vertrag mit

phone-ambulance.de  
S. Selvaruban  
Sieben Morgen 14  
70439 Stuttgart  
email: info@phone-ambulance.de  
Mobil: 0172 - 322 46 17  
zustande.

### **S2 Dienstleistung von Phone-Ambulance**

Die Präsentation der Dienstleistung auf unserer Webseite sondern sind nur eine unverbindliche Aufforderungen an den Verbraucher, Dienstleistungen zu beauftragen. Mit der Beauftragung der gewünschten Dienstleistung gibt der Verbraucher ein für ihn verbindliches Angebot ab Abschluss eines Dienstleistungsvertrages ab. Bei Eingang einer Beauftragung auf unsere Webseite gelten folgende Regelungen: Der Verbraucher gibt ein bindendes Vertragsangebot ab, indem er die auf unserem Webseite vorgesehene Ablauf befolgt.

### **Die Beauftragung erfolgt in folgenden Schritten:**

1. Kontaktaufnahme durch Kunden (Anruf, Email, Sozial Media)
2. Rückmeldung von Phone-Ambulance mit Reparaturauftrags Formular und Voraussichtliche Reparaturkosten.
3. Formular downloadbar auf der Webseite. <http://phone-ambulance.de>
4. Kunde nimmt das Angebot an in dem er Formular am Computer ausfüllt, und Ausgefülltes Formular ausdruckt und mit dem defektem Gerät versichert an Phone-Ambulance c/o S. Selvaruban, Sieben Morgen 14, 70439 Stuttgart versendet, oder Digital Unterschrieben per email an [auftrag@phone-ambulance.de](mailto:auftrag@phone-ambulance.de) zurücksendet. (Benötigt Adobe Acrobat Reader. Download unter <http://get.adobe.com/reader>)
5. Rückmeldung über Reparaturvorgang und Abschluss der Reparatur. Kann auch jederzeit Online unter <http://phone-ambulance.de/auftragsverfolgung> eingesehen werden. Hier Lediglich die Auftragsnummer und Ihre angegebene Email Adresse eingeben.

### **S3 Zurücktreten von der Beauftragung**

Der Kunde kann jederzeit von seiner Beauftragung zurücktreten, jedoch nicht nach „Gestartetem Reparaturvorgang“. Es reicht eine kurze Nachricht (email, SMS, etc.) mit dem Grund der Rücktritt. Wir bestätigen den Abbruch der Beauftragung unmittelbar durch eine E-Mail („Auftragstornierung“). Mit dieser wird Ihr Angebot und damit verbundene Reparaturvorgang storniert. Die Wiederaufnahme des Reparaturvorgangs ist mit einer Zusatzgebühr wieder Möglich.

### **S4 Preise, Versandkosten, Zahlung, Fälligkeit**

Die angegebenen Preise enthalten die in Deutschland geltende gesetzliche Umsatzsteuer und sonstige Preisbestandteile. Es können jedoch noch Gebühren für den einmaligen Versand durch den Kunden oder evtl. Anfahrtskosten dazukommen. Diese können jederzeit geändert werden. (Es gelten Jedoch die Preise, die bei der Auftragserteilung angegeben waren). Die aktuellen Preise können unter <http://phone-ambulance.de/preisliste> eingesehen werden.

Der Verbraucher hat folgende Möglichkeiten der Zahlung

Vorkasse (Überweisung, Paypal) - bei Versandreparatur und Reparaturkosten ab 200,- EUR

Abholung (PayPal, EC/Kreditkarte, Bar)

Auf Rechnung - Nur Firmenkunden und Stammkunden (innerhalb von 14 Tage)

Bezahlungen können unter <http://phone-ambulance.de/bankverbindung> eingesehen werden. Andere Bezahlmöglichkeiten können individuell getroffen werden.

### **S5 Lieferung**

Falls der Auftrag über Versand erfolgt und als Bezahlung Vorkasse gewählt wurde, wird die Ware erst zurückgesendet sobald die Rechnung komplett beglichen ist.

Der Rückversand erfolgt am selben Werktag, wenn vor 13:00 Uhr Geldeingang verbucht wird. Ansonsten wird am Nächsten Werktag Versendet.

Die Lieferung erfolgt über Hermes, Deutsche Post oder UPS. Für die Liefertzeit übernimmt Phone-Ambulance keinerlei Haftung.

Ware bzw. die Reparierten Geräte werden ausschließlich Versichert versendet.

### **S6 Eigentumsvorbehalt**

Wir behalten uns das Eigentum an dem Ersatzteil bis zur vollständigen Bezahlung vor.

### **S7 Garantie und Gewährleistung**

Bei Reparatur über Phone-Ambulance verfällt die Hersteller Garantie und Gewährleistungsanspruch.

Phone-Ambulance gewährt eine Garantie von 6 Monaten und eine Gewährleistung von 12 Monaten auf die Reparatur und die ausgetauschten Ersatzteile. Die Garantiezeit beginnt mit der Rechnungsstellung bzw. Fertigstellung der Reparatur.

Der Käufer ist verpflichtet, allfällige Mängel unverzüglich jedoch nicht später wie 24 Stunden nach der Lieferung an Phone-Ambulance zu melden und die Anweisungen von Phone-Ambulance für einen Reibungslosen Austausch oder Reparatur zu befolgen. Defekte Ware muss unabhängig des Gewichtes oder Größe durch den Käufer an Phone-Ambulance geschickt oder überbracht werden. Die Kosten und das Risiko dieses Transportes gehen zu Lasten des Käufers.

Gewährleistungsfälle nach dem 6. Monat werden überprüft und werden repariert. In diesem falle ist Phone-Ambulance nicht verpflichtet Originalteile des Herstellers des Gerätes zu verwenden.

**Von dieser Garantie und Gewährleistung ausgeschlossen sind Schäden infolge von: fallen lassen, Stürzen aller Art, Stößen, Schlägen, Kollisionen, Druck, Hitzeinwirkung, längere Sonneneinstrahlung, Kälteeinwirkung, Flüssigkeiten, Schmutz, Staub, Dreck, Schlamm sowie Schäden durch Selbst Reparaturversuche durch den Käufer oder andere Personen und Reparaturwerkstätte.**

**Die Reparaturen und Ersatzteile von Phone-Ambulance sind erkenntlich und unerkentlich gekennzeichnet und gesichert, so dass jegliche Verwechslung ausgeschlossen ist.**

**Betrugsversuche werden zur Anzeige gebracht und Garantie- / Gewährleistungsanspruch verfällt.**

Transportschäden sind spätestens innerhalb 24h nach Erhalt der Ware gegenüber dem Versandunternehmen und gegenüber Phone-Ambulance schriftlich geltend zu machen.

Wir haften nicht für Mängel, die infolge fehlerhafter Handhabung, normaler Abnutzung oder durch Fremdeinwirkung entstanden sind. Bei Reparaturen an der Ware in Eigenleistung oder durch Dritte ohne unser schriftliches Einverständnis erlischt der Gewährleistungsanspruch von uns.

Bei Trocknung und Reparatur von Wasserschaden gibt es KEINE Garantie und Gewährleistung.

Wasserdichte Geräte die geöffnet und repariert wurden, sind nach der Reparatur und Wiederherstellung NICHT mehr Wasserdicht.

### **S8 Vertragssprache**

Als Vertragssprache steht ausschließlich Deutsch zur Verfügung.

### **S9 Kundendienst**

Unser Kundendienst für Fragen, Reklamationen und Beanstandungen steht Ihnen 24/7 per Email zur Verfügung.

E-Mail: [kundendienst@phone-ambulance.de](mailto:kundendienst@phone-ambulance.de)

Wir bemühen uns Ihre anfragen schnellstmöglich zu beantworten. Ist dies nicht der Fall, können Sie jederzeit auch eine kurze Erinnerung über eine auf der Webseite angegebene Messenger Dienste schicken.

### **S10 Pflichten des Kunden**

Die Reparatur der Geräte und der Austausch von Komponenten, kann zu Datenverlust führen. Phone-Ambulance stellt in diesem Fall, die Werkseinstellung wieder her. Die Datensicherung sowie die Wiederherstellung liegt in der Verantwortung des Kunden. Phone-Ambulance übernimmt keine Haftung für indirekte Schäden, welche durch Datenverlust verursacht wurden.

## Informationspflicht zum Fragebogen für Reparaturauftrag gem. Art. 13 DSGVO

### **Verantwortlichen Stelle**

phone-ambulance.de  
S. Selvaruban  
Sieben Morgen 14  
70439 Stuttgart  
email: info@phone-ambulance.de  
Mobil: 0172 - 322 46 17

### **Anfragen per Reparatur Auftragsformular / Kontaktformular**

Wenn Sie uns Anfragen per Reparatur Auftragsformular / Kontaktformular zukommen lassen, werden Ihre Angaben aus dem Formular zur Bearbeitung der Anfrage gespeichert. Diese Daten geben wir nicht ohne Ihre Einwilligung weiter. Die Verarbeitung der in eingegebenen Daten erfolgt auf Grundlage Ihrer Einwilligung (Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO). Sie können diese Einwilligung jederzeit widerrufen. Dazu reicht eine formlose Mitteilung per E-Mail. Die Rechtmäßigkeit der bis zum Widerruf erfolgten Datenverarbeitungsvorgänge bleibt vom Widerruf unberührt. Die von Ihnen im Kontaktformular eingegebenen Daten verbleiben bei uns, bis Sie uns zur Löschung auffordern, Ihre Einwilligung zur Speicherung widerrufen oder der Zweck für die Datenspeicherung entfällt (z.B. nach abgeschlossener Bearbeitung Ihrer Anfrage). Gesetzliche Bestimmungen – insbesondere Aufbewahrungsfristen – bleiben unberührt.

### **Zweckbestimmung der Datenerhebung, Datenverarbeitung oder Datennutzung**

Wir verarbeiten personenbezogene Daten gemäß den Bestimmungen der Europäischen Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und des Bundesdatenschutzgesetzes n. F. (BDSGneu). Die Erhebung, Verarbeitung und Speicherung Ihrer personenbezogenen Daten erfolgt nur für die hier ausdrücklich genannten Zwecke. Soweit uns eine Einwilligung zur Verarbeitung von personenbezogenen Daten für bestimmte, vorher genannte Zwecke erteilt wurde, ist die Rechtmäßigkeit dieser Verarbeitung auf Basis der Einwilligung gegeben. Der Widerruf der Einwilligung berührt nicht die Rechtmäßigkeit der bis zum Widerruf verarbeiteten Daten. Im Rahmen des Reparaturauftrages verarbeiten wir Ihre personenbezogenen Daten für die folgenden Zwecke:

- der Bearbeitung von Aufträgen zur Instandhaltung und Modernisierung
- der Verwaltung allgemein
- der Geltendmachung oder Abwehr rechtlicher Ansprüche sowie Aufklärung oder Verhinderung von Straftaten
- der statistischen Auswertung

### **Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung**

Als Rechtsgrundlage für die Datenverarbeitung dient Art. 6 DSGVO

- Art. 6 Abs. 1 lit. b DSGVO- Vertrag, vorvertragliche Maßnahmen auf Anfrage der betroffenen Person
  - Art. 6 Abs. 1 lit. c DSGVO- Erfüllen einer rechtlichen Verpflichtung des Verantwortlichen
  - Art. 6 Abs. 1 lit. f DSGVO- berechtigtes Interesse des Verantwortlichen, keine entgegenstehenden schutzwürdigen Interessen der betroffenen Person
  - Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO- Einwilligung im Fall der weitergehenden Speicherung von Anfragen zu
- Soweit erforderlich, verarbeiten wir personenbezogene Daten über die eigentliche Erfüllung des Vertrages oder der vorvertraglichen Maßnahmen hinaus zur Wahrung berechtigter Interessen des phone-ambulance.de oder von Dritten.

### **Empfänger der personenbezogenen Daten**

**Interne Stellen**, die an der Ausführung der jeweiligen Maßnahmen beteiligt sind z.B. Mitarbeiter, Rechnungswesen

**Externe Stellen** zur Zeit evtl. Nur Externe Partnerreparatur Werkstätte (Sie werden als Kunde vorher informiert)

Gemäß Art. 21 Abs. 4 i. V. m. Abs. 1 und 2 DSGVO können Sie jederzeit Widerspruch gegen die Verarbeitung Sie betreffender personenbezogener Daten einlegen.

### **Bestehende Datenschutzrechte betroffener Personen**

Jede betroffene Person hat nach der DSGVO und dem BDSG-neu die folgenden Datenschutzrechte:

- Recht auf Auskunft nach Art. 15 DSGVO
- Recht zur Berichtigung unrichtiger Daten nach Art. 16 DSGVO
- Recht auf Löschung nach Art. 17 DSGVO
- Recht auf Einschränkung der Verarbeitung nach Art. 18 DSGVO
- Recht auf Datenübertragbarkeit nach Art. 20 DSGVO
- Recht auf Widerspruch nach Art. 21 DSGVO
- Beschwerderecht bei einer zuständigen Datenschutzaufsichtsbehörde nach Art. 77 DSGVO i. V. m. § 19 BDSG-neu

Bitte richten Sie Anfragen bzgl. der Wahrung/Umsetzung Ihrer Rechte schriftlich oder per email an:

phone-ambulance.de  
S. Selvaruban  
Sieben Morgen 14  
70439 Stuttgart  
email: [dsgvo@phone-ambulance.de](mailto:dsgvo@phone-ambulance.de)

Gemäß Artikel 77 EU-DSGVO haben Sie das Recht auf Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde, wenn Sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung der sie betreffenden personenbezogenen Daten gegen die EU-DSGVO oder das BDSG verstößt.

Beschwerden richten sie bitte an den: Landesdatenschutzbeauftragter Baden Württemberg . Dort unter dem Reiter Service - Online Beschwerde

### **Dauer der Speicherung**

Nach Entfallen des jeweiligen Verarbeitungs- und Nutzungszweckes gelten einschlägige gesetzliche Aufbewahrungsfristen. Ihre mit dem Reparaturauftrag ermittelten Daten werden grundsätzlich zwölf Monate nach der letzten Kontaktaufnahme vollständig gelöscht, sofern nicht anderweitige gesetzliche Aufbewahrungsfristen entgegenstehen oder die Aufbewahrung der Daten der Rechtsverfolgung dienen.

### **Erhaltung von Beweismitteln im Rahmen der gesetzlichen Verjährungsvorschriften**

Bei Notwendigkeit der Erhaltung von Beweismitteln etwa im Rahmen gerichtlicher Verfahren wird auf folgende Speicherungsfristen hingewiesen: Die Verjährungsfristen des Bürgerlichen Gesetzbuches (BGB) können bei Vorhandensein eines gerichtlichen Titels bis zu 30 Jahre betragen (§§195 ff. BGB). Sofern kein gerichtlicher Titel gegen die betroffene Person erwirkt wurde, greift die regelmäßige Verjährungsfrist von drei Jahren.

### **Datenübermittlung in Drittstaaten**

Darunter findet keine Datenübermittlung außerhalb der EU statt. Dies ist auch nicht geplant.

### **Freiwilligkeit und Bereitstellungspflicht personenbezogener Daten**

Im Rahmen unserer Geschäftsbeziehung müssen diejenigen personenbezogenen Daten bereitgestellt werden, die für die Aufnahme und Durchführung einer Geschäftsbeziehung und der Erfüllung der damit verbundenen vertraglichen Pflichten erforderlich sind oder zu deren Erhebung wir gesetzlich verpflichtet sind. Ohne diese Daten sind wir nicht in der Lage, einen Vertrag zu schließen oder diesen durchzuführen. Sofern eine Angabe freiwillig erfolgen kann, haben wir diese Angabe im Reparaturauftrag gekennzeichnet. Die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung der personenbezogenen Daten der Betroffenen bezieht sich auf einen entsprechenden Rechtfertigungsgrund nach Artikel 6 DS-GVO.