


TV AFTER-SALES PROZESSE 2019

Österreich

Veröffentlichungs-Datum: 01.01.2019



 Call Center	Tel. +43 (732) 38 72 82-11
	Email: tcl@fsms.at
	Montag - Freitag, 09:00 – 16:30

2 Jahre **DOA**
Garantie **14 tage**

GARANTIEBEDINGUNGEN

Die Garantiezeit in **ÖSTERREICH** beträgt **zwei (2) Jahre**, beginnend mit dem ersten Verkaufsdatum an den ersten Endverbraucher im Rahmen von 2 Jahren und 6 Monaten ab dem Auslieferdatum durch TCL.

Ersatzteile und Arbeitslohn	2 Jahre Im Rahmen von 2 Jahren und 6 Monaten, je nachdem, was zuerst eintritt
Zubehör :	1 Jahr Im Rahmen von 1 Jahren und 6 Monaten, je nachdem, was zuerst eintritt

Diese Garantie gilt nicht für:

- durch Unfälle entstandene Schäden und Beschädigungen, einschließlich – jedoch nicht ausschließlich – Schäden und Beschädigungen durch Blitzschlag, Feuer, Wasser und Flüssigkeiten, chemische Produkte, Überschwemmungen, Erschütterungen.
- eine ungeeignete Umgebung (beispielsweise starke Hitze, Feuchtigkeit, unzureichende Belüftung, etc.), Überspannungszustände, ungeeignete oder exzessive Stromversorgung, Strahlung, elektrostatische Entladung.
- Transportkosten zwischen Wohnsitz und Reparaturort und die übrigen Transportkosten und -risiken, die diese Garantie direkt oder indirekt betreffen (insbesondere die Abgabe und Abholung des Produkts, etc.) sowie Schäden und Beschädigungen an dem Produkt, die durch ungeeigneten Transport oder eine ungeeignete Verpackung beim Zurückschicken des Produkts an den Hersteller, Händler oder in das vom Hersteller autorisierte Servicezentrum entstanden sind.
- Schäden und Beschädigungen am Produkt, die dadurch entstanden sind, dass das Produkt nicht ordnungsgemäß entsprechend der Bedienungsanleitung im privaten Bereich genutzt wurde. Dies gilt insbesondere im Falle einer industriellen, kommerziellen oder beruflichen Nutzung, einer falschen Benutzung oder einer nicht den technischen Spezifikationen entsprechenden Installation sowie im Falle der Nichteinhaltung der in der Bedienungsanleitung aufgeführten Hinweise (insbesondere ein Einbrennen des Bildschirms durch zu langes Anzeigen des Logo-Standbilds eines TV-Anbieters, etc.).
- eine unsachgemäße Behandlung oder Pflege des Produkts.
- eine Verwendung des Produkts mit nicht kompatiblen oder schadhafte Verbrauchsmaterialien, Zubehörteilen oder Peripheriegeräten.
- Nichtbeachtung, unzureichende Überwachung, unterlassene Wartung oder eine Wartung des Produkts, die unseren Nutzungshinweisen nicht entspricht.
- durch natürlichen Verschleiß, höhere Gewalt oder jegliche andere äußeren Ursachen hervorgerufene Schäden und Beschädigungen.
- Verschmutzungen, die die Funktionalität des Produkts beeinträchtigen.
- Umrüstungen, Anpassungen und Änderungen des Produkts zum Gebrauch in einem anderen als den Ländern, für die es ursprünglich entwickelt und gebaut wurde und jegliche durch diese Veränderungen bewirkten Schäden.
- Umrüstungen, Anpassungen, Eingriffe und Änderungen des (offenen oder demontierten) Produkts, die von einem Dritten, einem vom Hersteller nicht ermächtigten Unternehmen oder einer Privatperson vorgenommen wurden.
- Wartungs- und Reparaturarbeiten, die von anderen Personen als dem Hersteller oder einem von diesem autorisierten Servicezentrum vorgenommen wurden.
- eine Installation oder Verwendung des Produkts, die nicht den geltenden technischen oder sicherheitstechnischen Normen und Richtlinien des Landes entspricht, in dem es installiert wurde und benutzt wird.
- Produkte, deren Seriennummern fehlen oder unleserlich sind.
- Mängel, die sich allein darauf begründen, dass die Werte der Norm ISO-13406-2, Klasse II, nicht eingehalten werden.
- durch den Willen des Herstellers nicht beeinflussbare Phänomene, einschließlich - jedoch nicht ausschließlich - schlechter oder gar nicht von der DVB-T-Verbreitung abgedeckter Sendebereiche, ...

17. technische Einschränkungen oder Besonderheiten wie die in der Bedienungsanleitung beschriebenen, einschließlich - jedoch nicht ausschließlich - derjenigen USB-Anschlüsse, die ausschließlich für die Instandhaltung des Produkts bestimmt sind, ...
18. Verschleißteile (d.h. Produkte oder Produktteile, die einer normalen Abnutzung ausgesetzt sind), Verbrauchsmaterialien und Zubehörteile. Auf das Zubehör wird nur eine auf ein Jahr ab Kaufdatum begrenzte kommerzielle Garantie gewährt, entsprechend den im vorliegenden Dokument festgelegten Geltungs- und Ausschlussbedingungen.
19. Vireninfektionen oder einen Gebrauch des Produkts mit nicht mitgelieferter oder falsch installierter Software.
20. ästhetische Mängel, insbesondere an den äußeren Teilen des Produkts entstandene Kratzer, Stoßspuren, etc., sofern sie nicht auf einen Herstellungs- oder Materialfehler zurückzuführen sind und seine Funktion nicht beeinträchtigen.
21. Parallelimportprodukte, d.h. Produkte, die nicht von der europäischen Organisation des Herstellers vertrieben wurden.
22. Softwareupdates. Wir weisen darauf hin, dass die Produkte immer mit der oder ggfs. den zum Herstellungszeitpunkt verfügbaren neuesten Softwareversion/en ausgerüstet ist/sind. Es obliegt dem Endkunden, die Software des Produkts regelmäßig zu aktualisieren, um Kompatibilität und Funktionalitäten immer auf dem neuesten Stand zu halten. Aktualisierungen sind vom Endkunden selbst vorzunehmen, die Unterstützung durch das Callcenter kann zum Preis eines Ortsgesprächs in Anspruch genommen werden. Eine kostenpflichtige Übernahme durch das technische Zentrum ist auf Wunsch des Kunden möglich.

Das Produkt wird mit der Aktuellsten zum Produktionszeitpunkt verfügbaren Software produziert. Der Verbraucher ist eingeladen, regelmäßig ein Update auf die aktuellste Software durchzuführen um die bestmögliche Kompatibilität und Funktionalität zu erhalten. Solche Updates können vom Verbraucher eigenständig durchgeführt werden, eine Durchführung durch einen autorisierten Servicepartner kann kostenpflichtig durchgeführt werden.

Die Garantie ist nur auf das Produkt, das von TCL durch seinen Vertragshändler im Land verkauft und im selben Land verwendet wird gültig. Dieses schließt parallel Einkäufe, die über Importeure getan werden könnten, aus.

GARANTIEREPARATUREN

Prozess

1. Wenden Sie sich mit den folgenden Informationen an das Call Center:

- Marke;
- Model (Handelsbezeichnung);
- Kaufdatum;
- Kopie des Kaufbeleges (Kaufbestätigung)
 - Die Kaufbestätigung muss lesbar und unverändert sein. Sie muss den Ort des Kaufes (Name und Adresse) enthalten, das Kaufdatum, den Namen des Produktes und den Preis.
 - Im Falle der Nichtverfügbarkeit einer gültigen Kaufbestätigung, wird die Dauer der begrenzten Garantie anhand des Produktionsdatums des Herstellers ermittelt (2 Jahre ab Produktionsdatum)
 - Im Falle von Vor-Verkauf (Das Produkt wurde noch nicht an einen Endkunden verkauft.), ist kein Kaufbeleg notwendig, aber die Reklamation muss innerhalb von 6 Monaten nach Erstwarenbezug von TCL erfolgen und als Vor-Verkauf (Pre-Sales) deklariert werden.
 - Für DOA Reklamationen ist der Kaufbeleg zwingend erforderlich.
- Name, Kontakt und Adresse für die Abholung und/oder Lieferung;
- Fehlerbeschreibung (+ Foto, falls notwendig).

2. Eine RMA Nummer und ein RMA Dokument werden von unserem Call Center für jeden bestätigten Auftrag übermittelt.

- Jedes einzelne Produkt erhält eine spezifische, einzigartige RMA Nummer.

3. Händler / Verbraucher verpacken das Produkt selbständig, bestenfalls in die originäre Verpackung, ansonsten in eine ausreichend große und stabile Verpackung um den Transport unter guten Bedingungen zu ermöglichen. Die RMA Nummer muss gut lesbar Außen auf der Box vermerkt werden.

4. Beim Empfang und / oder während des Besuches des Vor-Ort-Services macht der Autorisierte Service Partner eine Inspektion des Gerätes und vermerkt alle Auffälligkeiten falls das Produkt nicht gut verpackt was oder bei Ankunft beschädigt ist.

5. Der Autorisierte Service Partner sendet nach der Reparatur das Gerät von welcher das Gerät abgeholt wurde.

6. Händler / Verbraucher sollten die Verpackung nach Möglichkeit im Beisein der Transportfirma öffnen und im Falle eines Defektes die Annahme verweigern und die Feststellungen und Beobachtungen im Transportbericht festhalten lassen.

Der Autorisierte Service Partner wird sein Bestes tun, das Produkt so schnell wie möglich zu reparieren. In keinem Fall soll der Reparaturzeitrahmen **21 Arbeitstage** ab dem Tage des Erhalts durch den Autorisierten Service Partner überschreiten. Händler / Verbraucher sollen alle in dem Zeitrahmen reparierten Geräte zurück akzeptieren.

BITTE BEACHTEN:

- ⇒ Keine Bereitstellung von Leerkartonagen auf Kosten von TCL
- ⇒ TCL verfolgt alle Seriennummern welche von der Fabrik geliefert werden und liefert seine Garantien ausschließlich für diese Seriennummern (Alle Importe von anderen Märkten erhalten keine Garantieleistungen)
- ⇒ Keine Bereitstellung von Leerkartonagen auf Kosten von TCL
- ⇒ TCL behält sich das Recht vor, nach seiner Wahl zu reparieren oder das Produkt mit einem neuen oder überarbeiteten Gerät gleicher oder besser Spezifikationen und Funktionen auszutauschen.



- ⇒ Die Garantiezeit für reparierte und ausgetauschte Produkte wird bis zum Ende der ursprünglichen Garantiezeit gewährt, falls kürzer als 90 Tage verbleibend, um 90 Tage verlängert
- ⇒ Im Falle eines Austausches wird das ursprüngliche Gerät nicht zurück geliefert.

DOA (Dead On Arrival) Regeln und Bedingungen

- ⇒ DOA Zeitrahmen = **14 Kalendertage** vom Erstverkauf an den Endkunden innerhalb von 6 Monaten ab Warenerstbezugsdatum von TCL
 - ⇒ Die **Laufzeit** des Produktes darf **75 Stunden** nicht überschreiten
 - ⇒ Das Produkt muss an den Endverbraucher als NEU verkauft worden sein und darf niemals vor dem Verkauf benutzt worden sein.
 - ⇒ Das Produkt muss in einwandfreiem Zustand retourniert werden mit allem Zubehör und in der originalen Verpackung.
 - ⇒ Das Produkt muss defekt sein und darf in keinen Grund der Garantieausschlüsse hinein fallen.
 - ⇒ Das Produkt darf keine vorherige Beschwerdehistorie haben.
 - ⇒ Produkte die älter als 6 Monate nach Auslieferungsdatum durch TCL sind nicht DOA berechtigt.
 - ⇒ Im Falle des Fehlens von Zubehör oder der originalen Verpackung, werden jeweils die folgenden Beträge in Abzug gebracht:
 - Fernbedienung fehlt = 20€
 - Standfuss mit Schrauben fehlt = 50€
 - Verpackung fehlt oder ist nicht angemessen = 20€
 - Bedienungsanleitung fehlt = 10€
 - Kabel / Stromkabel fehlt = 10€ je fehlendem Teil
 - Externes Netzteil fehlt = 45€
 - Aktive 3D Brille fehlt = 40€ je Stück
 - Passive 3D Brille fehlt = 20€ je Stück
 - Wi-Fi Dongle fehlt = 30€ je Stück
- *Die Abzüge können jederzeit modifiziert werden

VERPACKUNGSBEDINGUNGEN

Falls möglich sollte das Produkt in seiner originalen Verpackung mit den originalen Verpackungsmaterialien verpackt werden. Sollte der Verbraucher / Händler die originale Verpackung nicht aufbewahrt haben, so muss das Gerät in einen vergleichbaren Karton mit entsprechenden Füllmaterialien (Schaumstoffteilen) verpackt werden. Dieses bedeutet, das Gerät muss mit in einen Karton mit Schaumstoffteilen so verpackt werden, dass es sich nicht im Karton bewegen und dadurch verkratzt werden kann. Das Gerät darf nicht direkt den Karton berühren.

Der Schutz muss ausreichend sein das Produkt während eines LKW Transportes zu schützen. Verbraucher / Händler sollten sicherstellen, dass das Zubehör gut befestigt ist und auf keinen Fall in das Display geraten kann. Kein Zubehör zwischen Display und Karton.



IN JEDEM FALL IST DER VERBRAUCHER / HÄNDLER VERANTWORTLICH FÜR DIE ART WIE ER DAS PRODUKT VERPACKT HAT. SOLLTE DAS PRODUKT AUFGRUND SCHLECHTER ODER UNZUREICHENDER VERPACKUNG BESCHÄDIGT WERDEN, SIND SIE VERANTWORTLICH.

Für den Fall das der Händler die entsprechenden Transportbedingungen nicht sicherstellen kann und der Transport nicht seitens der Werkstatt angewiesen wurde, muss der Händler die Kosten des Transports selber tragen. Dieses bedeutet, dass im Falle einer Beschädigung die Kosten des Produktes 7 der Reparatur und die Abwicklung mit dem Logistikunternehmen durch den Auftraggeber abgewickelt werden müssen.

Der Kunde / Händler wird sicherstellen, dass der Fernseher niemals in direkten Kontakt mit dem Karton befindet und sich nicht in den Keilen bewegen kann um das Gerät vor Kratzern zu schützen. Der Schutz sollte niemals zwischen Karton und Display positioniert werden um zu verhindern, dass ein Druck sich von außen auf den Bildschirm übertragen kann. Sollte das Paket im Falle einer Beschädigung keine sichtbaren Schäden aufweisen, so ist der Kunde / Händler verantwortlich und hat die daraus resultierenden Konsequenzen zu tragen. Ein Ersatz wird nur erfolgen, falls der Karton eindeutige Transportbeschädigungen (Druckstellen oder tiefe Kratzer) aufweist.

UNREPARABELE PRODUKTE

A/ Im Falle, dass ein Gerät nicht innerhalb von 21 Arbeitstagen ab dem Datum des Erhalts des autorisierten Servicepartners repariert oder ausgetauscht werden kann, wird das folgende Verfahren angewandt:

B/ Im Falle von DOA wird das folgende Verfahren angewandt:

Verfahren

- TCL erstellt ein Dokument für den Händler / Kunden, genannt CoNR (Certificate of Non Repair (Zertifikat der Nicht-Reparatur)), welches eine einmalige Zulassungsnummer enthält.
- Basierend auf dieser CoNR veranlasst TCL eine Gutschrift für das Produkt.
 - a. Die Gutschrift wird auf den Händler bezogen, welcher das Produkt ursprünglich von TCL erworben hat.
 - b. Der Betrag der Gutschrift ist gleich dem letzten Bezugspreis dieses Händlers.



- TCL akzeptiert keine Belastungen.

ZUBEHÖR

Fehlend während des Auspackens

Wenn Sie während des Auspackens des Gerätes bemerken, dass etwas fehlt (Die Fernbedienung zum Beispiel.), platzieren Sie diese Beschwerde, bitte kontaktieren Sie das Call Center innerhalb von 7 Kalendertagen nach dem Kauf. Das Vorweisen des Kaufbeleges ist zwingend erforderlich. Kein Zubehör wird kostenlos nach einem Zeitraum von mehr als 6 Monaten nach dem Produktionsdatum ersetzt.

Verkauf von Zubehör

Bitte kontaktieren Sie unser Call Center.

HANDELSRETOUREN / RÜCKGABEN WEGEN NICHTGEFALLENS

Handelsretouren und Rückgaben wegen Nichtgefallens werden nicht akzeptiert.

REPARATUREN AUSSERHALB DER GARANTIE

TCL vergibt die Zertifizierung für Reparaturen an von TCL in Österreich verkauften Geräten außerhalb der Garantie an seine autorisierten Service Provider. Alle Reparaturen außerhalb der Garantie liegen in der Verantwortung des Verbrauchers ohne jeglichen finanziellen Einfluss seitens TCL.

www.tcl.eu

