

Allgemeine Garantiebestimmungen

Projektoren

BenQ Europe – Allgemeine Geschäftsbedingungen der Garantie für Endkunden.

Veröffentlichung

Dieses Dokument dient als Leitfaden für die Fristen und Leistungen bezüglich der Herstellergarantie, die von BenQ Europe - "BenQ" geboten werden

- Abweichungen können auftreten.

Die Herstellergarantie ist eine Ergänzung Ihrer vertraglichen Rechte gegenüber der Person ("Verkäufer"), die die BenQ Elektronikprodukte ("Produkte") für den Endkunden ("Sie") bereitstellt, und aller Rechte, die Sie gegenüber BenQ oder einer anderen Person haben. Diese Rechte sind je nach Land unterschiedlich und werden in keiner Weise durch diese Garantie berührt.

Vorbehaltlich der nachfolgend dargelegten Bedingungen garantiert BenQ, dass die Produkte, die Sie von einem autorisierten BenQ-Händler erworben haben, bei normaler Verwendung durch den Verbraucher während der Garantiezeit frei von Fehlern in Material und Verarbeitung sind. Wenn das Produkt während der Garantiezeit einen Fehler aufweist, wird BenQ das Produkt nach seiner Wahl reparieren oder austauschen.

Die Garantie erlischt, wenn der Defekt (auf welche Weise auch immer) durch Missbrauch, Vernachlässigung und Manipulation oder falsche Einstellung/Installation verursacht wird. Dies gilt auch, wenn unbefugte Personen Änderungen und/oder Reparaturen durchführen. Weitere Informationen bezüglich der richtigen Verwendung unserer Produkte finden Sie in der Bedienungsanleitung.

Die Garantiezeit für BenQ-Produkte gilt ab dem Datum des Kaufs durch den ersten Kunden. Sie ist nur zwischen Endverbrauchern übertragbar und es ist der Originalkaufbeleg des ersten Kunden beizufügen, der die Seriennummer des Geräts enthalten muss. Wenn Ihr Kaufbeleg keine gültige Seriennummer enthält, kontaktieren Sie bitte das BenQ-Team, das Ihnen weiterhilft.

BenQ kann jederzeit die Fristen und Leistungen bezüglich der Herstellergarantie für solche Produkte verlängern oder einschränken, die sich noch nicht in der Vertriebskette befinden. Dies wird anhand der Seriennummer der Produkte überprüft und zu dem Kaufbeleg in Bezug gesetzt.

Während der Garantiezeit wird BenQ defekte Hardware mit in der Fabrik aufgearbeiteten Teilen und Produkten reparieren oder durch sie ersetzen. Alle im Rahmen dieser Garantie ausgetauschten Teile und ersetzten BenQ-Produkte werden Eigentum von BenQ.

Akronyme und Begriffe:

DOA- Dead On Arrival (defekt bei Lieferung) - DOA gilt als Herstellungsfehler innerhalb der gesetzlichen DOA-Frist (landspezifisch). Die DOA-Frist gilt nur für neue BenQ-Produkte.

Folgendes kann nicht als DOA gelten:

- Schäden aufgrund von Fahrlässigkeit und/oder mangelnder Sorgfalt.
- Schäden, ob absichtlich oder unbewusst, verursacht durch Sie oder andere Dritte sowie Schäden, die durch höhere Gewalt (Blitzschlag, Überspannung, Hochwasser) verursacht wurden.
- Überholte Geräte.
- Open-Box / Warehouse Deals / Demogeräte.
- Geräte mit einem Herstellungsdatum, das älter als 1,5 Jahre ab Kaufdatum ist (Rechnung)

BenQ behält sich das Recht vor, zu beurteilen, ob der Antrag innerhalb der Allgemeinen Geschäftsbedingungen von BenQ liegt. Dies kann dazu führen, dass Ihr Antrag abgelehnt wird oder Sie keine oder nur eine Teilentschädigung für Einkäufe über unseren Online-Shop erhalten.

POP - Proof of Purchase (Kaufbeleg) - BenQ akzeptiert nur eine gültige Rechnung als Kaufbeleg.

CID - Customer Induced Damage (vom Kunden verursachter Schaden) - Defekt, der durch Missbrauch, Vernachlässigung und Manipulation oder falsche Einstellung/Installation verursacht wird. Dies gilt auch, wenn eine unbefugte Person Änderungen und/oder Reparaturen durchführt.

RMA-Nummer - Kurz für Returned Merchandise Authorization number - Eine von BenQ verwendete alphanumerische Kennung, die angibt, dass ein Benutzer vom BenQ-Team autorisiert wurde, ein Produkt zur Reparatur oder zum Austausch an den Hersteller zurückzugeben. Eine RMA-Nummer ähnelt einer Tracking-Nummer dahingehend, dass sie eine Transaktion identifiziert und beide Parteien mithilfe der RMA-Nummer Informationen über deren Fortschritt erhalten können. Sie müssen das Produkt an BenQ zurückgeben, sofern Ihnen nicht von BenQ ein anderer BenQ Autorisierter Dienstleister genannt wurde.

Vorgehensweise

- Wenn Ihr Produkt innerhalb der Garantiezeit defekt wird, sind Sie nur zu den spezifischen Servicebedingungen berechtigt, die BenQ für das spezielle, von Ihnen erworbene Produkt festgelegt hat.
 - Um den Garantieservice in Anspruch zu nehmen, müssen Sie unser Online-Web-Formular ausfüllen und alle geforderten Informationen zu Ihrem Produkt und dem Defekt sowie Ihre Kontaktdaten angeben. Dies ist auf www.benq.eu oder Ihrer landesspezifischen BenQ-Website möglich. Das BenQ Technical Support Team („BenQ-Team“) wird Sie daraufhin per E-Mail kontaktieren.
 - Das BenQ-Team wird Ihnen zunächst Schritte zur Fehlerbehebung nennen, um Ihnen zu helfen oder den Defekt zu bestätigen.
 - Sobald der Defekt durch den Agenten, der für Ihren Fall zuständig ist, bestätigt wurde, wird eine RMA-Nummer für Ihr Produkt ausgestellt.
 - Sie müssen das Produkt an BenQ zurückgeben, sofern Ihnen nicht von BenQ ein anderer BenQ Autorisierter Dienstleister genannt wurde. Falls Ihr Produkt Ihnen mit einem physischen Schaden geliefert wurde, bitten wir Sie, folgende Informationen bereitzuhalten.
 - Dadurch können wir besser herausfinden, ob der Schaden während des Transports oder bereits davor entstanden ist.
1. Informieren Sie BenQ oder den Verkäufer so schnell wie möglich über das Internet.
 2. Fotografieren Sie Folgendes:
 - a. Verpackungsmaterial (innen und außen)
 - b. den physischen Schaden
 3. Halten Sie die Rechnung und den Lieferschein bereit.
 4. Verwenden Sie das Produkt nicht, da eventuell seine Betriebsstunden überprüft werden.

Garantieeinschränkung

Die Garantie für Lampen (hier als Leuchtmittel bezeichnet) richtet sich nach dem Leuchtmitteltyp und ist begrenzt auf:

- Lampenlichtquelle (UHP): 1 Jahr bzw. 2000 Stunden/ 3 Jahre bzw. 3000 Stunden (äquivalente Lampenstunden, abhängig vom Modell, siehe Produktseite oder kontaktieren Sie unseren Support), je nachdem, was zuerst eintritt.
- Laser-Lichtquelle: 2 Jahre oder 10000 Stunden, 3 Jahre oder 20000 Stunden, 5 Jahre oder 30000 Stunden (äquivalente Lampenstunden, abhängig vom Modell, siehe Produktseite oder kontaktieren Sie unseren Support), je nachdem, was zuerst eintritt.
- LED-Lichtquelle: 3 Jahre oder 20000 Stunden (äquivalente Lampenstunden, abhängig vom Modell, siehe Produktseite oder kontaktieren Sie unseren Support), je nachdem, was zuerst eintritt.

Das Leuchtmittel ist ein Verschleißteil. Die Verringerung der Helligkeit der Lichtquelle ist ein kontinuierlicher Prozess, der bei jedem Gebrauch erfolgt. Die Abnahme der Helligkeit (Dimmen des Leuchtmittels) ist nicht durch diese beschränkte Garantie abgedeckt.

Nur Original-BenQ-Leuchtmittel sind durch die Garantie abgedeckt.

Wir empfehlen, nur Original-BenQ-Leuchtmittel von vertrauenswürdigen Händlern zu beziehen.

Service für nachgemachte Leuchtmittel, zersprungene Leuchtmittel - alle Leuchtmittel, die nicht unter die oben genannten Punkte fallen, werden als außerhalb der Garantiezeit behandelt.

Nicht durch die Garantie abgedeckte Elemente

Diese Garantie deckt nur Mängel an den Teilen und der Verarbeitung des Produkts ab. Diese Garantie deckt Folgendes nicht ab:

1. Diese Eingeschränkte Garantie erstreckt sich nicht auf BenQ-Produkte, die nicht bei BenQ oder einem BenQ-Vertragshändler gekauft wurden;
2. Die regelmäßige Wartung und Reparaturen oder Austausch von Teilen aufgrund normaler Abnutzung;
3. Die Kosten für den Transport und die Risiken im Zusammenhang mit der Beförderung zur Hinterlegung und Abholung des Produkts durch den Endkunden;
4. Jede Anpassung des Produkts, die für die Einhaltung der technischen oder sicherheitsbezogenen Standards notwendig wäre, die in einem anderen Land als demjenigen gelten, für die das Produkt ursprünglich entwickelt und hergestellt wurde;
5. Schäden oder Mängel des Produkts aufgrund von Folgendem:
 - a) Unsachgemäße Verwendung oder Installation des Produkts (Verwendung, die nicht dem Verwendungszweck des Produkts entspricht, Installation oder Verwendung, die nicht den Anweisungen von BenQ oder den geltenden technischen oder sicherheitsbezogenen Standards der Länder entspricht, in denen es verwendet wird, usw.)
 - b) Wartung des Produkts, die nicht nach den Anweisungen von BenQ erfolgt, oder Fahrlässigkeit bei der Wartung des Produkts.
 - c) Verwendung von Teilen, die nicht von BenQ hergestellt oder verkauft wurden.
 - d) Unsachgemäße Handhabung oder falsche Behandlung des Produkts (falscher Umgang, Stürze, Stöße, usw.) oder eine ungeeignete Umgebung (schlechte Belüftung, Vibrationen, Einwirkung von Feuchtigkeit, starker Hitze, Kontakt mit Sand oder anderen Stoffen, unzureichende Stromversorgung, usw.)
 - e) Verwendung des Produkts mit einem Produkt (Hardware oder Software), Zubehör oder Gerät, das inkompatibel oder defekt ist.
 - f) Anpassung des Produkts zur Einhaltung der technischen oder sicherheitsbezogenen Standards, die in einem anderen Land als demjenigen gelten, für die das Produkt ursprünglich entwickelt und hergestellt wurde;
 - g) Änderung oder Reparatur des Produkts durch einen Anbieter, der nicht von BenQ dazu autorisiert wurde.
 - h) Höhere Gewalt, Katastrophen (Feuer, Überschwemmung usw.), Blitzschlag, usw.
 - i) Andere Software und deren Updates, als diejenige(n), die vom Lieferanten entwickelt oder zugelassen wurden.
 - j) Mobilgeräte, deren Identifizierungsetikett (IMEI) beschädigt, zerstört bzw. ganz oder teilweise entfernt wurde, sowie solche, deren Etikett nicht dem Gerät entspricht.
 - (k) Schäden durch ein Naturereignis, einschließlich Blitzschlag, Überschwemmung, Unwetter, Erdbeben oder andere Naturkatastrophen oder -phänomene.

MIT AUSNAHME DER GARANTIE UND BEDINGUNGEN HIERIN SCHLIESST BENQ ALLE ANDEREN GARANTIE, EXPLIZIT ODER IMPLIZIT ODER GESETZLICH, AUS, EINSCHLIESSLICH, ABER NICHT BESCHRÄNKT AUF, GARANTIE FÜR DIE MARKTFÄHIGKEIT ODER EINEN BESTIMMTEN ZWECK. JEDLICHE IMPLIZIERTE GARANTIE, DIE DURCH ANWENDBARES RECHT GELTEN KÖNNEN, SIND AUF DIE BEDINGUNGEN DIESER EINGESCHRÄNKTE GARANTIE BESCHRÄNKT. IN KEINEM FALL ÜBERNIMMT BENQ DIE HAFTUNG FÜR INDIREKTE, BESONDERE ODER FOLGESCHÄDEN, EINSCHLIESSLICH, ABER NICHT BESCHRÄNKT AUF, GESCHÄFTSVERLUSTE, GEWINNE, DATEN ODER NUTZUNG, UND ZWAR UNABHÄNGIG DAVON, OB AUFGRUND VON VERTRAG ODER DURCH UNERLAUBTE HANDLUNG ODER AUF BASIS EINER GARANTIE, DIE SICH AUS ODER IM ZUSAMMENHANG MIT DER VERWENDUNG, FUNKTION ODER WARTUNG DES BENQ-PRODUKTS ERGIBT, SELBST WENN BENQ ÜBER DIE MÖGLICHKEIT SOLCHER SCHÄDEN INFORMIERT WURDE. SIE ERKENNEN AN, DASS REPARATUR ODER AUSTAUSCH, SOWEIT ANWENDBAR, GEMÄSS DEN HIER BESCHRIEBENEN GARANTIELEISTUNGEN IHRE EINZIGEN RECHTSMITTEL BEI EINER VERLETZUNG DER HIERIN FESTGELEGTE EINGESCHRÄNKTE GARANTIE VON BENQ DARSTELLEN.

Manche Staaten oder Provinzen erlauben keinen Ausschluss oder die Begrenzung von indirekten oder Folgeschäden für Verbraucherprodukte, und einige Staaten oder Provinzen erlauben keine Beschränkung der Dauer einer gesetzlichen Gewährleistung. In solchen Staaten und Provinzen gelten die Ausschlüsse oder Beschränkungen dieser eingeschränkten Garantie für Sie möglicherweise nicht.