

FAQ

1. Allgemeine Fragen:

- **Ich weiß nicht, welche Reparatur ich auswählen soll (Gerät lässt sich nicht mehr einschalten)!**

Wenn Sie sich unsicher sind, welche Reparatur Sie auswählen sollen, dann wählen Sie die Diagnose aus. Bei Eingang in der Reparaturwerkstatt findet generell eine Diagnose im Wert von 49,90 € statt. Die Kosten für die Diagnose werden mit den Reparaturkosten verrechnet, also nur fällig, falls nach erfolgter Diagnose kein Reparaturauftrag erfolgt. Nach der Diagnose erfahren Sie telefonisch oder per E-Mail von unseren Technikern, welche Reparatur notwendig ist. Hier haben Sie die Wahl, entweder einen Reparaturauftrag zu erteilen oder sich Ihr Gerät zurückschicken zu lassen.

- **Was passiert, wenn mein Gerät noch weitere Schäden aufweist, als von mir gebucht wurde? Was ist eine Servicepauschale von 14,95 € bei abgelehnter Reparatur?**

Vor jeder Reparatur wird Ihr Gerät beim Eingang zunächst optisch begutachtet und dokumentiert und im Anschluss vom Techniker vollständig diagnostiziert. Sollte bei dieser Diagnose noch weitere Fehler oder Schäden an Ihrem Gerät vorhanden sein, als die von Ihnen angegeben bzw. gebuchte Reparatur, sind wir verpflichtet mit Ihnen Rücksprache zu halten und uns über das weitere Vorgehen abzustimmen. Sofern Sie nur die gebuchte Reparatur wünschen und der zusätzliche Fehler/Schaden unabhängig von der gebuchten Reparatur ist, können wir diese gerne für Sie durchführen. Ist der Fehler/Schaden aber in direkten Zusammenhang mit Ihrer gebuchten Reparatur und kann ohne diese zusätzliche Reparatur nicht durchgeführt werden und Sie aber diese zusätzliche Reparatur ablehnen, dann müssen wir leider vom gebuchten Auftrag Abstand nehmen und diesen ablehnen. Für diesen Fall wird eine Servicepauschale von 14,95 € fällig, die mit Ihrem gebuchten Auftrag verrechnet wird.

- **Muss ich meine Daten vor dem Versand sichern?**

Es ist immer wichtig, seine Daten zu sichern. Sofern dies bei Ihrem Gerät noch möglich ist, sichern Sie bitte Ihre Daten. Wenn Sie Ihre Daten nicht sichern können, weil zum Beispiel ein Displaybruch vorliegt, können Sie Ihr Gerät trotzdem zu uns einsenden. Bei einer Hardwarereparatur (Display, USB-Anschluss, Standbyschalter, usw.) bleiben Ihre Daten erhalten, wir setzen Ihr Gerät nicht zurück. Bei einer Softwarereparatur erfragen wir vorher, ob wir das Gerät zurücksetzen dürfen. In sehr seltenen Fällen setzt sich das Gerät jedoch zum Beispiel bei einem Akkutausch, selbstständig auf Werkseinstellung zurück. Daher können wir keine Garantie auf eine Erhaltung der Daten geben.

- **Warum muss ich einen Gerätecode oder ein Entsperrmuster eingeben?**

Der Gerätecode oder das Entsperrmuster (sofern eingestellt) wird benötigt, um zum einen bei der Diagnose eine vollständige Fehleranalyse durchzuführen, als auch nach absolvierter Reparatur alle Funktionen beim Qualitätscheck zu testen. Diese Untersuchung ist dringend erforderlich, weil wir sonst weitere mögliche Fehler/Schadensquellen nicht feststellen können. Wir weisen Sie darauf hin, dass wir laut unserer Datenschutzerklärung mit Ihren Daten vertraulich umgehen und nicht an Dritte weitergeben. Zu Ihrer eigenen Sicherheit empfehlen wir Ihnen den Gerätecode / Entsperrmuster nach Erhalt zu ändern.

- **Was ist der Unterschied zwischen einer Datensicherung und einer Datenrettung?**

Wir führen eine Datensicherung durch, wenn das Gerät funktioniert, wir es bedienen können und die Daten übertragen können. Um auf Nummer Sicher zu gehen bieten wir Ihnen gegen Aufpreis von

14,95 € eine Datensicherung an, welche wir Ihnen auf DVD oder Download in unserer Cloud zur Verfügung stellen. Sollten unvorhergesehene Komplikationen auftreten, gehen wir hiermit auf Nummer sicher und ein Datenverlust (Bilder, Kontakte, Whatsapp, Videos, Downloads, Dokumente) ist unmöglich.

Eine Datenrettung ist notwendig, wenn wir verschiedene Teile ausbauen müssen, um an die Daten zu gelangen oder defekte Teile provisorisch ersetzen müssen. Eine Datenrettung ist ebenfalls notwendig, sollte das Gerät einen Datenverlust erlitten haben. Eine Datenrettung ist gerätespezifisch und der Aufwand hierfür unterscheidet sich von Gerät zu Gerät deutlich. Sie erhalten einen Kostenvoranschlag für eine Datenrettung nach erfolgter Analyse.

- **Was ist der Unterschied zwischen einer Diagnose und einem Kostenvoranschlag?**

Bei einer Diagnose teilen wir Ihnen telefonisch oder schriftlich mit, welche Reparaturen für das Gerät anfallen. Wenn Sie sich für die Reparatur entscheiden, werden die Diagnosekosten mit der Reparatur verrechnet. Bei einem Kostenvoranschlag, meist ausgewählt für Versicherungen, setzen wir ein Schreiben auf, in dem die genaue Geräte- und Modellbezeichnung und die anfallenden Reparaturen sowie die damit verbundenen Kosten stehen. Dieses Schreiben erhalten Sie dann per E-Mail, damit Sie dies gegebenenfalls Ihrer Versicherung vorlegen können.

2. Fragen zur Reparatur

- **Welche Geräte reparieren wir?**

Alle Geräte, die in unseren Preislisten aufgeführt sind. Sollten Sie Ihr gewünschtes Gerät nicht auf unserer Seite finden, dann kontaktieren Sie uns einfach. Wir werden Ihnen dann einen individuellen Reparaturpreis anbieten.

- **Warum kann ich mein Gerät nicht finden?**

Falls Sie Ihr Gerät nicht finden können, schreiben Sie uns bitte eine E-Mail mit Ihren Gerätedaten und der gewünschten Reparatur. Wir werden nun prüfen, ob eine Reparatur möglich ist und welche Kosten dafür für Sie entstehen würden.

- **Bleibt die Herstellergarantie nach der Reparatur erhalten?**

Eine Herstellergarantie erlischt mit der Reparatur. Sie erhalten jedoch auf unsere Reparatur 1 Jahr Garantie (ausgenommen sind Geräte mit Flüssigkeitsschaden)!

- **Habe ich noch Garantie auf mein Gerät?**

Sollten Sie sich unsicher sein, ob Ihr Gerät noch eine Herstellergarantie aufweist, müssen Sie dies direkt beim Hersteller erfragen. Sollte Ihr Gerät einen Sturz- oder Flüssigkeitsschaden aufweisen, ist in der Regel die Herstellergarantie durch Eigenverschulden erloschen.

- **Wie lange dauert die Reparatur meines Gerätes?**

Bei allen gängigen Modellen garantieren wir eine durchschnittliche Bearbeitungszeit von 5 Werktagen. Sollten wir jedoch die passenden Ersatzteile erst bestellen müssen, kann sich die Bearbeitungszeit verzögern. Hierfür erhalten Sie zusätzlich eine Statusemail mit der voraussichtlichen

Dauer der Ersatzteillieferung. Der Hin- und Rückversand Ihres Gerätes durch die DHL oder UPS ist nicht in der Bearbeitungszeit mit inbegriffen.

- **Bleibt mein Gerät nach der Reparatur noch wasserdicht und oder staubgeschützt?**

Bei allen Geräten, die vom Hersteller als wasserdicht und staubgeschützt gekennzeichnet sind, übernehmen wir keine Garantie, dass nach dem Öffnen dieser Schutz auch noch weiterhin bestehen bleibt.

- **Was bedeutet "Achtung Gefahr Display-/Backcoverbruch oder Beschädigung" bei meiner gewünschten Reparatur?**

Leider ist es bei einigen Reparaturen notwendig, dass wir das Display oder Backcover von Ihrem Gerät abnehmen müssen, da wir sonst nicht an die betroffenen Bauteile herankommen. Aufgrund der Bauweise der verklebten und sehr zerbrechlichen Einheiten kann es leider dazu kommen, dass entweder das Display oder Backcover brechen oder beschädigt werden kann. Es würden somit zusätzliche Kosten für die entsprechenden Einheiten anfallen, die wir leider nicht übernehmen können. Bitte halten Sie daher vor der Auftragserfassung Rücksprache mit unserem Kundenservice oder vermerken Sie bereits bei während der Auftragserfassung im Kommentarfeld, dass Sie die entsprechende Reparatur trotz Risiko durchführen lassen möchten.

- **Was passiert bei der Homebutton-Reparatur bei meinem Apple Gerät mit Touch ID?**

Sollte der Homebutton Ihres Apple Gerätes nicht mehr funktionieren oder beschädigt sein und Sie einen Austausch wünschen, müssen wir Sie darauf hinweisen, dass beim Wechsel des Homebuttons die Touch-ID Funktion nicht mehr gegeben ist. Für weitere Fragen können Sie gerne unseren Kundenservice kontaktieren.

3. Fragen zur Zahlung

- **Wie kann ich die Reparatur bezahlen?**

Sie erhalten nach erfolgreicher Reparatur eine Rechnung per Email von uns, die Sie überweisen oder per Paypal bezahlen können. Gegen Aufpreis von 5,90 € inkl. Mehrwertsteuer ist auch der Versand per Nachnahme möglich.

- **Wann muss ich eine Diagnose- bzw. Bearbeitungsgebühr bezahlen?**

Wir überprüfen Geräte vor der Reparatur. Wenn eine Reparatur nach einer Prüfung abgelehnt wird oder das Gerät unrepariert wieder an Kunden zurückgeschickt werden soll, so müssen wir die Kosten in Höhe von 49,90 € für die Diagnose in Rechnung stellen. Wenn Kunden die Diagnose als Leistung gebucht haben und eine Reparatur im Anschluss gewünscht ist, so wird diese verrechnet. Für Kunden gilt: Bitte achten Sie auch immer darauf, dass Sie das richtige Gerät ausgewählt haben. Sollte ein anderes Modell als gebucht eingesendet werden und dann keine Reparatur stattfinden, so wird auch in diesem Fall die Diagnose bzw. Bearbeitungsgebühr in Rechnung gestellt. (siehe AGB 5.8.)

4. Sonstige Fragen

- **Mein Gerät hat einen Flüssigkeitsschaden, was soll ich tun?**

Entfernen Sie wenn möglich sofort den Akku und unterbrechen Sie die Stromzufuhr. Legen Sie das Gerät auf keinen Fall zum Trocknen in die Sonne oder auf die Heizung. Legen Sie das Gerät bestenfalls vorübergehend in Reis bis Sie weitere Schritte durchführen und das Gerät zu uns schicken. Wir führen eine Flüssigkeitsschadenbehandlung durch, welche zwingend notwendig ist für eine Diagnose. Die Behandlung beinhaltet die Reinigung aller Teile des Gerätes. Wir geben keine Garantie darauf, dass nach einer Wasserschadenbehandlung Ihr Gerät wieder ordnungsgemäß funktioniert. Es können schwerwiegende Boardschäden vorliegen, welche leider nicht mehr zu beheben sind. Erst nach absolvierter Reinigung, können wir Auskunft geben, welche anfallenden Reparaturen notwendig sind. Trotzdem müssen wir Sie darauf hinweisen, dass nach erfolgreicher Behandlung und Austausch einzelner Ersatzteile zu einem späteren Zeitpunkt noch Folgeschäden auftreten können. Deshalb können wir keine Garantie auf verbaute Ersatzteile nach der Flüssigkeitsschadenbehandlung geben. Sollten Sie dazu noch weitere Fragen haben, sprechen Sie einfach unser Service-Team an.

- **Hat Ihr Gerät Softwareprobleme?**

Wenn Sie mit Ihrem Gerät ein Softwareproblem haben, dann möchten wir Sie bitten erstmal eine Diagnose auszuwählen, damit wir uns den Fehler genau anschauen können. Es gibt verschiedene Arten von Softwareproblemen, die mit entsprechenden Softwarelösungen behandelt werden müssen. Unser Techniker wird nach absolvierter Diagnose Ihnen einen Lösungsvorschlag anbieten. Wir möchten Sie darauf hinweisen, dass eine Softwarebehandlung / Systemflash nicht immer zum gewünschten Erfolg führt. Deshalb können keine Garantieansprüche geltend gemacht werden. Für weitere Fragen können Sie gerne unser Service Team kontaktieren.

- **Ich möchte meine Reparatur reklamieren. Was muss ich tun und was ist zu beachten?**

Grundsätzlich haben Sie Anspruch auf 1 Jahr Garantie nach Abschluss der Reparatur auf das verbaute Ersatzteil sowie auf die ausführende Reparatur (Ausnahme Folgeschäden durch Flüssigkeitsschadenbehandlungen - siehe auch FAQ). Bitte teilen Sie uns vorher telefonisch oder schriftlich Ihren Grund zur Reklamation mit. Unser Service Team wird Sie über den weiteren Ablauf gerne informieren. Nach Mitteilung der Reklamation bitten wir Sie uns noch einmal Ihr reklamiertes Gerät einzusenden. Dazu können Sie sich wieder eine kostenlose DHL Paketmarke von uns erhalten und die alte Bestellnummer angeben (Bitte keine neue Bestellung/Auftrag erfassen). Bitte senden Sie uns zusätzlich eine kurze Fehlerbeschreibung zur Reklamation sowie die Bestellbestätigung oder Rechnung mit, damit wir ihren alten Auftrag zuordnen können. Bei Eingang Ihrer Reklamation wird geprüft, ob die Reklamation berechtigt oder unberechtigt ist. Ist Ihre Reklamation im Garantiezeitraum berechtigt, werden wir den Fehler natürlich kostenlos beheben. Sollte sich jedoch herausstellen, dass die Reklamation unberechtigt ist (z. B. Gerät ist nach Displayreparatur erneut runtergefallen und Display ist beschädigt worden), da der Reklamationsgrund weder auf das verbaute Ersatzteil noch auf die ausführende Reparatur zurückzuführen ist, werden wir Sie darüber informieren. Sie haben dann die Möglichkeit eine Folgereparatur zu buchen. Sollten Sie diese Folgereparatur nicht wünschen und ablehnen oder eine Folgereparatur der Reklamation nicht mehr möglich ist, so müssen wir Ihnen eine Servicepauschale von 14,95 € berechnen.