

Auszug aus dem Samsung-Vertriebsvertrag Vertrag für AV-Elite-Händler betreffend die Bestimmungen zum Liefer- und Kundendienst. Stand Februar 2012

1.5 Servicequalität:

- Wünscht der AV-Elite-Einzelhändler, die AV-Elite-Produkte über das Internet zu verkaufen, muss er während der üblichen Ladenöffnungszeiten eine kostenlose Telefonhotline für Internetkunden betreiben, die Informationen und Beratung zu den AV-Elite-Produkten wünschen.
- Der AV-Elite-Händler muss nachstehende Kundendienstleistungen für die AV-Elite-Produkte anbieten:
 - Für Kunden, deren Wohnsitz im Umkreis des stationären Ladengeschäftes des AV-Elite-Einzelhändlers von 100 Kilometern liegt, eine kostenlose Demonstration des AV-Elite-Produktes in seinem Ladengeschäft : und
 - für Kunden, deren Wohnsitz weiter als 100 Kilometer. aber nicht mehr als 300 Kilometer entfernt von dem stationären Ladengeschäft des AV-Elite-Einzelhändlers liegt. eine kostenlose Demonstration des AV-Elite-Produktes am Wohnsitz des Kunden „Zu-Hause" Demonstration): und
 - Kunden innerhalb dieses Zeitraums eine schriftliche Bestätigung von Samsung zugeht, dass für das Produkt ein Lieferrückstand besteht; und für Kunden, deren Wohnsitz weiter als 300 Kilometer entfernt von dem stationären Ladengeschäft des AV-Elite-Einzelhändlers liegt. ein 30 Tage Rückgaberecht ab dem Datum des Kaufs des AV-Elite-Produktes. Das Rückgaberecht wird denjenigen Kunden eingeräumt, bei denen vor dem Kauf keine Demonstration des AV-Elite-Produktes stattgefunden hat und der Kunde nach erfolgreicher Inbetriebnahme des AV-Elite-Produktes bei sich zu Hause, nicht mit dem Produkt zufrieden ist (30 Tage Rückgaberecht").
- Wünscht der AV-Elite-Einzelhändler die AV-Elite-Produkte über das Internet zu verkaufen, muss der AV-Elite-Einzelhändler die geltenden Fernabsatzgesetze sowie die damit zusammenhängenden Informationspflichten beachten und dem Kunden anbieten, seinen Vertrag innerhalb der gesetzlich vorgesehenen Widerrufsfrist zu stornieren und die AV-Elite-Produkte gebührenfrei und gegen Rückzahlung des gesamten Kaufpreises zurückzugeben.
- Der AV-Elite-Einzelhändler muss die geltenden Bestimmungen für den Kauf der AV-Elite-Produkte (insbesondere die [Zahlungs- und Lieferbestimmungen \(siehe Anhang 3\)](#)) sowie die für die jeweiligen Verkaufsstellen geltenden Bestimmungen zum Liefer- und Installationsservice klar und deutlich erklären und dem Kunden eine schriftliche Bestätigung dieser Bestimmungen vorlegen, gleich ob der Verkauf in einem der Einzelhandelsgeschäfte des AV-Elite-Einzelhändlers oder über eine zugelassene Webseite erfolgt.
- Der AV-Elite-Einzelhändler muss Zugang zu einem Kundendienst für die AV-Elite-Produkte haben oder dem Kunden für die AV-Elite-Produkte einen Kundendienst anbieten, der die Wartung und Reparatur der AV-Elite-Produkte gemäß den von Samsung von Zeit zu Zeit für jedes AV-Elite-Produkt vorgelegten Spezifikationen sowie in Übereinstimmung mit geltendem Recht übernimmt. Der AV-Elite-Einzelhändler muss jederzeit in der Lage sein, dem Kunden Informationen über die Samsung-Gewährleistung für AV-Elite-Produkte sowie Angaben zu den von Samsung autorisierten Reparaturzentren vorzulegen.