

1. DEFINITIONEN

Im Rahmen dieser Sonderbedingungen (im Folgenden die „Sonderbedingungen“) gelten die nachfolgenden bzw. die in den Allgemeinen Geschäftsbedingungen aufgeführten Begriffsbestimmungen:

Allgemeine Geschäftsbedingungen: die geltenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen von POST Telecom (entweder für Privat- oder Geschäftskunden).

IMEI-Nummer: internationale Mobilfunkgerätekenung.

2. ANWENDUNGSBEREICH

Die vorliegenden Sonderbedingungen gelten für jeden Garantie-Plus-Dienstvertrag, bei dem der Kunde ordnungsgemäß darüber informiert wurde, dass die Sonderbedingungen für diesen Vertrag gelten.

3. ABONNEMENT DES DIENSTES

- 3.1. Die Bestimmungen der vorliegenden Sonderbedingungen finden Anwendung, wenn sich der Kunde dafür entschieden hat, die nachstehend beschriebene Garantie Plus S, M oder L in sein Abonnement einzufügen. Die Gesamtheit der Dienste wird im Folgenden als „Garantie Plus“ bezeichnet.
- 3.2. Garantie Plus kann nur zum Zeitpunkt des Kaufs des Geräts abgeschlossen werden und gilt nur für, im Rahmen eines Mobilfunk-Dienstvertrags verkaufte, Mobilfunkgeräte oder Geräte, die in Anwendung der vorliegenden Garantie Plus als Ersatz für die genannten Geräte bereitgestellt wurden, entweder über eine Verkaufsstelle von POST Telecom oder über einen autorisierten Vertriebsbeauftragten von POST Telecom. Außerdem beschränkt sich die Anwendung von Garantie Plus auf Mobilfunkgeräte, die, bei Eintritt des Ereignisses, das zur Inanspruchnahme von Garantie Plus berechtigt, mit einer Telefonkarte des POST-Mobilfunknetzes ausgestattet sind.
- 3.3. Der Preis der Optionen ist dem anwendbaren Tarifschema zu entnehmen.
- 3.4. Um eine Garantieleistung im Rahmen von Garantie Plus in Anspruch zu nehmen, hat der Kunde innerhalb eines Monats nach Feststellung der Umstände, die zu der Inanspruchnahme führen, einen Antrag, der alle in den nachstehenden Artikeln 3.5 bis 3.8 genannten Dokumente in einer der offiziellen Amtssprachen des Großherzogtums Luxemburg oder eine angefertigte Übersetzung von einem durch das Justizministerium beidseitig Übersetzer in die französische oder deutsche Sprache umfasst, bei POST Telecom zu stellen, indem er eine Verkaufsstelle von POST Telecom aufsucht oder ein Einschreiben mit Rückschein an folgende Anschrift sendet: POST Telecom – Service Garantie Plus – 1, rue Emile Bian, L-2996 Luxemburg. Nach Ablauf dieser Frist kann keine Garantie gewährt werden.
- 3.5. Im Falle eines Verlusts, muss der Kunde eine schriftliche Bestätigung in Form einer Verlusterklärung vorlegen. Darin müssen die Marke, das Modell, die Rufnummer und die IMEI-Nummer des verlorenen Geräts angegeben sein.
- 3.6. Im Falle eines Unfall- oder Oxidationsschadens muss der Kunde das betreffende Mobilfunkgerät in einer Verkaufsstelle von POST Telecom vorlegen. Um von den Leistungen im Rahmen von Garantie Plus profitieren zu können, muss die Nutzung des betreffenden Mobilfunkgeräts durch den Unfall- oder Oxidationsschaden unmöglich gemacht worden sein. Der Kunde ist dann verpflichtet, das betreffende Gerät unverzüglich POST Telecom auszuhandigen.
- 3.7. Im Falle eines einfachen oder schweren Diebstahls muss der Kunde eine Diebstahlerklärung oder ein von der Polizei des Großherzogtums erstelltes Protokoll (oder gegebenenfalls eine Protokollnummer und eine Vollmacht des Kunden,

die POST Telecom zum Erhalt einer Kopie des besagten Protokolls ermächtigt) vorlegen. Darin müssen die Marke, das Modell, die Rufnummer und die IMEI-Nummer des gestohlenen Geräts angegeben sein (diese Informationen können täglich rund um die Uhr beim Helpdesk von POST Telecom unter der Nummer 8002 8004 eingeholt werden). Unter einfachem Diebstahl ist jeder Diebstahl des Mobilfunkgeräts ohne Einbruch in den Besitz des Kunden oder eines Dritten oder tätlichen Übergriff auf den Kunden oder einen Dritten zu verstehen. Unter schwerem Diebstahl ist jeder Diebstahl des Mobilfunkgeräts in allen anderen Fällen zu verstehen.

- 3.8. Um eine Garantieleistung im Rahmen von Garantie Plus in Anspruch zu nehmen, kann vom Kunden ein Nachweis über den Kauf des betreffenden Mobilfunkgeräts verlangt werden.
- 3.9. Im Falle eines Verlusts oder eines einfachen oder schweren Diebstahls trägt der Kunde die Kosten, die POST Telecom bis zur Kartensperrung durch jedwede Nutzung der Karte des Mobilfunkgeräts anfallen, unter den im Rahmen der gewählten Option S, M oder L vorgesehenen Bedingungen entsprechend Artikel 4.4.c, Artikel 4.5.c und Artikel 4.6.d.
- 3.10. Um die in Artikel 4.4.c, Artikel 4.5.c und Artikel 4.6.d beschriebene Rabatte für betrügerische Kommunikationen oder Verbindungen zu erhalten, muss der Kunde POST Telecom gemäß Artikel 3.4 die Informationen zu den vom Kunden als betrügerisch erachteten Kommunikationen innerhalb eines Monats nach Feststellung der Umstände, die zu der Inanspruchnahme bei POST Telecom führen, mitteilen. Es wird keine Ausgleichszahlung gewährt, wenn innerhalb des vom Kunden als betrügerisch erachteten Zeitraums eine Kommunikation mit einer Rufnummer stattgefunden hat, die zuvor vom Kunden angerufen wurde.
- 3.11. Die in Artikel 4.4.b, Artikel 4.5.b und Artikel 4.6.c vorgesehene Rabatte wird berechnet, indem der anwendbare Satz der gewählten Option S, M oder L herangezogen und auf den Kaufpreis inkl. MwSt. des von Garantie Plus abgedeckten Mobilfunkgeräts oder, wenn das betreffende Gerät nicht mehr lieferbar ist, eines Mobilfunkgeräts mit gleichwertiger Funktionalität zu dem bei POST Telecom geltenden Kaufpreis, angewandt wird. Die Rabatte kann höchstens 500 € betragen. Die Rabatte kann für Unfall- oder Oxidationsschaden, für Verlust und für Diebstahl jeweils nicht mehr als einmal pro Kalenderjahr gewährt werden.
- 3.12. Die in Artikel 4.4.b, Artikel 4.5.b und Artikel 4.6.c vorgesehene Rabatte wird nicht im Falle eines Unfall- oder Oxidationsschadens an einem erhaltenen Mobilfunkgerät gewährt, das im Rahmen des Abschlusses eines Mobilfunk-Dienstvertrags, der mehr als drei (3) Jahre vor dem vom Kunden gestellten Antrag bei einer Verkaufsstelle von POST Telecom oder einem Vertriebsbeauftragten von POST Telecom abgeschlossen wurde,
- 3.13. Garantie Plus endet automatisch mit der Kündigung des zwischen POST Telecom und dem Kunden abgeschlossenen Mobilfunk-Dienstvertrags. Im Falle einer Auflösung des Mobilfunk-Dienstvertrags können im Rahmen von Garantie Plus keine Kosten zurückerstattet werden.
- 3.14. Jedes Leihgerät gemäß Artikel 4.4.a, Artikel 4.5.a und Artikel 4.6.b muss innerhalb von zehn (10) Geschäftstagen nach der Mitteilung von POST Telecom an den Kunden darüber, dass das beschädigte oder defekte Gerät repariert wurde oder nicht mehr zu reparieren ist, vom Kunden in einer Verkaufsstelle von POST Telecom zurückgegeben werden. Im Falle der Nichtrückgabe innerhalb der festgelegten Frist, der Beschädigung, des Verlusts oder des Diebstahls des Leihgeräts behält POST Telecom sich das Recht vor, dem Kunden das Leihgerät zu dessen Neukaufpreis in Rechnung zu stellen. Hierbei erhält der Kunde die von der

vereinbarten Garantie Plus vorgesehenen Rabatten. Falls POST Telecom nicht in der Lage ist, entsprechend der vereinbarten Garantie Plus ein Leihgerät gemäß Artikel 4.4.a, Artikel 4.5.a und Artikel 4.6.b auszuhandigen, verpflichtet sich POST Telecom, dem Kunden das Leihgerät schnellstmöglich zur Verfügung zu stellen.

4. BESCHREIBUNG DER IN GARANTIE PLUS INBEGRIFFENEN LEISTUNGEN

- 4.1. **Garantie für technische Mängel.** Für jedes von POST Telecom oder von einem autorisierten Vertriebsbeauftragten von POST Telecom gekaufte Mobilfunkgerät wird von POST Telecom oder dem betreffenden autorisierten Vertriebsbeauftragten im Falle einer mechanischen Störung eine gesetzliche Garantie von zwei (2) Jahren gewährt. Mit Garantie Plus bietet POST Telecom eine Garantie für technische Mängel, die ab dem 3. Jahr nach dem Kaufdatum des Mobilfunkgeräts gültig ist, unter den nachstehend beschriebenen Bedingungen an (im Folgenden „Garantie für technische Mängel“). Der Ersatz bzw. die Reparatur eines Geräts gemäß den Bestimmungen der Garantie für technische Mängel berechtigt nicht zu einer Verlängerung oder Erneuerung der Garantielaufzeit. Die Garantie für technische Mängel deckt ausschließlich Material-, Konstruktions- und Produktionsmängel ab. Die Reparatur und der Ersatz des Mobilfunkgeräts infolge von Schäden, die durch Abnutzung oder normalen Gebrauch entstehen, sind von der Garantie für technische Mängel ausgeschlossen. Des Weiteren sind die Reparatur und der Ersatz von Zubehör des Mobilfunkgeräts, mit Ausnahme des Akkus und des Ladegeräts, von der Garantie für technische Mängel ausgeschlossen. Auch Schäden, die durch äußere Einflüsse, beispielsweise Feuchtigkeit oder Wärmequellen u. Ä., hervorgerufen werden und die der Kunde nicht abwenden kann, sind von der Garantie für technische Mängel ausgeschlossen.
- 4.2. **Kostenlose Hilfeleistung des Connectivity-Dienstes.** Im Falle einer vom ursprünglichen Betriebssystem oder von einer Konfiguration des Mobilfunkgeräts herrührenden Unregelmäßigkeit kann sich der Kunde an einen Experten des Connectivity-Dienstes wenden, der ihn aus der Ferne dabei unterstützt, die betreffende Unregelmäßigkeit, soweit möglich, zu erkennen und zu beheben. Der Connectivity-Dienst greift nicht ein, wenn die Unregelmäßigkeit auf eine Anwendung, eines feindseligen Computerprogramms (Virus, Trojaner usw.) durch einen Dritten und versuchten Betrug oder betrügerische Handlungen (wie die Beschaffung persönlicher Daten mit gefälschten Websites oder E-Mails (*Phishing*), die Umleitung auf gefälschte Webseiten (*Pharming*) oder Sonstiges) zurückzuführen ist oder wenn das Betriebssystem entsperrt (*Jailbreak*) oder gerootet wurde. Der Kunde wendet sich an den Helpdesk, der die Anfrage an den Connectivity-Dienst weiterleitet. Dieser setzt sich (mit Ausnahme von Feiertagen) montags bis freitags von 9:00 bis 17:00 Uhr schnellstmöglich mit dem Kunden in Verbindung.
- 4.3. Zusätzlich zu den in den vorstehenden Artikeln 4.1 und 4.2 beschriebenen Leistungen, stehen dem Kunden je nach gewählter Option S, M oder L die folgenden Leistungen zur Verfügung.
- 4.4. Hat der Kunde die Option S gewählt, stehen ihm folgende Leistungen zur Verfügung:
 - a. **Verleihung eines Geräts** der Einstiegsklasse für die Dauer einer Reparatur eines Mobilfunkgeräts, das im Rahmen eines Mobilfunk-Dienstvertrags gekauft, beschädigt und in einer Verkaufsstelle von POST Telecom vorgelegt wurde.
 - b. **Nicht kombinierbare Rabatte** für die Kosten der Reparatur eines Mobilfunkgeräts, das im Rahmen eines Mobilfunk-Dienstvertrags gekauft wurde, oder für den Kauf eines neuen Mobilfunkgeräts bei POST Telecom in folgenden Fällen:

- Im Falle des Verlusts, eines Unfall- oder Oxidationsschadens eines Mobilfunkgeräts, hat der Kunde, der die Option S vereinbart hat, im Rahmen der in den Artikeln 3.11 und 3.12 genannten Grenzen, Anrecht auf eine Rabatte, die 25 % des Ersatzwerts des betreffenden Mobilfunkgeräts entspricht.
 - Im Falle eines einfachen Diebstahls, kann der Kunde, unter den in Artikel 3.11 genannten Bedingungen, eine Rabatte erhalten, die 50 % des Ersatzwerts des gestohlenen Mobilfunkgeräts entspricht.
 - Im Falle eines schweren Diebstahls, kann der Kunde, unter den in Artikel 3.11 genannten Bedingungen, eine Rabatte erhalten, die 100 % des Ersatzwerts des gestohlenen Mobilfunkgeräts entspricht.
- c. Rabatte für betrügerische Kommunikationen oder Verbindungen** durch einen Dritten am Mobilfunk-Dienstvertrags, nach einem Diebstahl, die ab dem Diebstahl und bis zu der Bitte um Sperrung bei POST Telecom mit einer Dauer von höchstens 48 h nach dem Diebstahl geleistet wird. Die Rabatte wird auf Antrag des Kunden bis zu einem Höchstbetrag von 350 € inkl. MwSt. in Form einer Gutschrift auf der nächsten Rechnung, nach Bearbeitung der vollständigen Unterlagen des Erstattungsantrags, geleistet.
- 4.6.** Hat der Kunde die Option L gewählt, stehen ihm folgende Leistungen zur Verfügung:
- a. Sicherung und Synchronisation.** Der Kunde, der die Option L vereinbart hat, kann mit seinem Mobilfunkgerät, das eine Unregelmäßigkeit aufweist, eine Verkaufsstelle von POST Telecom aufsuchen und profitiert, auf Anfrage, kostenlos von folgenden Leistungen, wenn der Betriebszustand des Mobilfunkgeräts dies zulässt und vorausgesetzt, der Kunde akzeptiert ausdrücklich, schriftlich, POST Telecom, im Falle eines Verlusts oder einer Beschädigung aller oder eines Teils der gespeicherten oder übertragenen Daten, von jeglicher Haftung zu entbinden: Leistung der Sicherung, bei der dem Kunden die Reproduktion von bis zu 8 GB gespeicherte Daten auf einem USB-Stick ermöglicht wird, und Leistung der Synchronisation, bei der dem Kunden die Übertragung der Daten von einem Gerät auf ein anderes ermöglicht wird. Das Unternehmen haftet nicht für mögliche Funktionsstörungen, die bei der Erbringung der genannten Leistungen auftreten können, und für mögliche Schäden, die sich aus dem Verlust aller oder eines Teils der betreffenden Daten ergeben könnten.
- b. Verleihung eines Geräts** gleichwertiger Klasse, das mit einer gleichwertigen Telefonkarte kompatibel ist, im Rahmen der verfügbaren Lagerbestände für die Dauer einer Reparatur eines Mobilfunkgeräts, das im Rahmen eines Mobilfunk-Dienstvertrags gekauft, beschädigt und in einer Verkaufsstelle von POST Telecom vorgelegt wurde.
- c. Nicht kombinierbare Rabatte** für die Kosten der Reparatur eines Mobilfunkgeräts, das im Rahmen eines Mobilfunk-Dienstvertrags gekauft wurde, oder für den Kauf eines neuen Mobilfunkgeräts bei POST Telecom in folgenden Fällen:
- Im Falle des Verlusts, eines Unfall- oder Oxidationsschadens des Mobilfunkgeräts, hat der Kunde, der die Option M vereinbart hat, im Rahmen der in den Artikeln 3.11 und 3.12 genannten Grenzen, Anrecht auf eine Rabatte, die 35 % des Ersatzwerts des betreffenden Mobilfunkgeräts entspricht.
 - Im Falle eines einfachen Diebstahls, kann der Kunde, unter den in Artikel 3.11 genannten Bedingungen, eine Rabatte erhalten, die 50 % des Ersatzwerts des gestohlenen Mobilfunkgeräts entspricht.
 - Im Falle eines schweren Diebstahls, kann der Kunde, unter den in Artikel 3.11 genannten Bedingungen, eine Rabatte erhalten, die 100 % des Ersatzwerts des gestohlenen Mobilfunkgeräts entspricht.
- d. Rabatte für betrügerische Kommunikationen oder Verbindungen** durch einen Dritten am Mobilfunk-Dienstvertrags nach einem Diebstahl, die ab dem Diebstahl und bis zu der Bitte um Sperrung bei POST Telecom mit einer Dauer von höchstens 48 h nach dem Diebstahl geleistet wird. Die Rabatte wird auf Antrag des Kunden bis zu einem Höchstbetrag von 500 € inkl. MwSt. in Form einer Gutschrift auf der nächsten Rechnung, nach Bearbeitung der vollständigen Unterlagen des Erstattungsantrags, geleistet.
- c. Nicht kombinierbare Rabatte** für die Kosten der Reparatur eines Mobilfunkgeräts, das im Rahmen eines Mobilfunk-Dienstvertrags gekauft wurde, oder für den Kauf eines neuen Mobilfunkgeräts bei POST Telecom in folgenden Fällen:
- Im Falle des Verlusts, eines Unfall- oder Oxidationsschadens eines Mobilfunkgeräts, hat der Kunde, der die Option L vereinbart hat, im Rahmen der in den Artikeln 3.11 und 3.12 genannten Grenzen, Anrecht auf eine Rabatte, die 50 % des Ersatzwerts des betreffenden Mobilfunkgeräts entspricht.
 - Im Falle eines einfachen Diebstahls, kann der Kunde, unter den in Artikel 3.11 genannten Bedingungen, eine Rabatte erhalten, die 50 % des Ersatzwerts des gestohlenen Mobilfunkgeräts entspricht.
 - Im Falle eines schweren Diebstahls, kann der Kunde, unter den in Artikel 3.11 genannten Bedingungen, eine Rabatte erhalten, die 100 % des Ersatzwerts des gestohlenen Mobilfunkgeräts entspricht.
- d. Rabatte für betrügerische Kommunikationen oder Verbindungen** durch einen Dritten am Mobilfunk-Dienstvertrags nach einem Diebstahl, die ab dem Diebstahl und bis zu der Bitte um Sperrung bei POST Telecom mit einer Dauer von höchstens 48 h nach dem Diebstahl geleistet wird. Die Rabatte wird auf Antrag des Kunden bis zu einem Höchstbetrag von 500 € inkl. MwSt. in Form einer Gutschrift auf der nächsten Rechnung, nach Bearbeitung der vollständigen Unterlagen des Erstattungsantrags, geleistet.