



Allgemeine Vertragsbedingungen

für den Verkauf von Serviceplänen mit erweiterter Herstellergarantie für Sinterit 3D SLS-Drucker der Modelle LISA X und SUZY

Letzte Aktualisierung: 05.05.2025

§ 1. Allgemeine Bestimmungen

1.1. Diese Allgemeinen Vertragsbedingungen für den Verkauf von Serviceplänen („AGB“; „Bedingungen“) regeln die Grundsätze des Abschlusses von Kaufverträgen über Servicepläne (nachfolgend: „Servicepläne“), die vom Hersteller und Verkäufer der 3D-Drucker – Sinterit Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością mit Sitz in Krakau (30-741), ul. Nad Drwiną 10, Gebäude B3, eingetragen im Unternehmensregister beim Amtsgericht Krakau, XI. Handelsabteilung des Nationalen Gerichtsregisters unter der Nummer KRS: 0000535095, USt-IdNr.: 679-310-64-16, BDO-Nr.: 000005479, E-Mail: contact@sinterit.com („Hersteller“; „Sinterit“; „Verkäufer“; „Gesellschaft“) – auf dem nationalen und internationalen Markt angeboten werden.

1.2. Diese Bedingungen gelten für Verträge, die mit einem Kunden („Kunde“) abgeschlossen werden, der entweder:

- a. ein Unternehmer ist (d.h. eine juristische Person oder eine natürliche Person, die eine gewerbliche Tätigkeit ausübt); im Folgenden: „Nicht-Verbraucher“; „Unternehmer“; oder
- b. ein Verbraucher – d.h. eine natürliche Person, die mit Sinterit oder dessen Partner einen Vertrag über den Kauf von Produkten oder die Erbringung von Dienstleistungen abschließt, der nicht unmittelbar mit ihrer gewerblichen oder beruflichen Tätigkeit zusammenhängt; im Folgenden: „Verbraucher“.

1.3. Bei Verträgen, die mit Verbrauchern abgeschlossen werden, finden die Bestimmungen des Gesetzes über Verbraucherrechte sowie des Zivilgesetzbuchs unter Berücksichtigung dieser AGB Anwendung.

1.4. Im Falle von Verträgen mit Kunden, die keine Verbraucher sind, behält sich Sinterit das Recht vor, vor Annahme der Bestellung einen Nachweis über die Eintragung des Unternehmens im entsprechenden Unternehmerregister zu verlangen.

1.5. Durch die Annahme dieser Bedingungen bestätigt der Kunde, dass alle von ihm angegebenen Daten wahrheitsgemäß und korrekt sind. Im Falle einer Änderung der Kontaktdaten ist unverzüglich das Customer Service Center zu kontaktieren.

1.6. Diese Bedingungen gelten ab dem Zeitpunkt der Bestellung. Die Veröffentlichung der AGB sowie die Präsentation des Angebots der Servicepläne auf der Website von Sinterit oder in anderen Werbematerialien stellen lediglich eine Einladung zur Abgabe eines Angebots für



potenzielle Kunden dar und keine verbindliche Offerte im Sinne des Zivilgesetzbuchs („invitatio ad offerendum“).

1.7. Durch die Annahme dieser Bedingungen nimmt der Kunde zur Kenntnis, dass Sinterit keine Aktivitäten in Jurisdiktionen unterstützt oder daran teilnimmt, die einem Embargo, Sanktionen oder ähnlichen Maßnahmen unterliegen, und bestätigt, dass er keine Person ist, die auf einer von US OFAC, der Europäischen Union, der Regierung der Französischen Republik, der Regierung der Republik Polen oder einer anderen befugten Sanktionsbehörde erstellten Sanktionsliste steht (derzeit insbesondere, aber nicht ausschließlich Nordkorea, Kuba, Syrien, Sudan, Iran sowie die Region Krim) und auch nicht im Namen einer solchen Person handelt. Der Kunde bestätigt ferner, dass er keine Verkaufs-, Liefer- oder Zugangsrechte an dem Vertragsgegenstand an eine sanktionierte Person oder eine in einem sanktionierten Land oder Gebiet befindliche Person übertragen wird. Sollte sich zu irgendeinem Zeitpunkt herausstellen, dass diese Erklärung unwahr ist, wird der Vertrag mit sofortiger Wirkung beendet, ohne dass Sinterit hierfür schadensersatzpflichtig ist.

§ 2. Definitionen

Für die Zwecke dieser AGB gelten folgende Begriffsbestimmungen:

1. **Drucker** – ein von Sinterit hergestelltes Gerät zum Drucken von dreidimensionalen Objekten (3D-Druck) mittels selektiver Lasersinter-Technologie (SLS), das vom Hersteller unter den Handelsnamen „Lisa X“ oder „Suzy“ verkauft wird, nachstehend gemeinsam oder einzeln als „Gerät“ oder „Drucker“ bezeichnet;
2. **„Standardgarantie“** – eine beim Verkauf des Druckers gewährte Garantie, deren Kosten im Kaufpreis des Geräts enthalten sind.
3. **„Erweiterte Garantie“** – ein zusätzlicher Service-Schutzzeitraum von 1, 2, 3, 4 oder 5 Jahren, der auf Grundlage des vom Kunden gewählten Serviceplans gemäß den nachstehenden Bedingungen gewährt wird. Die im Rahmen des Serviceplans gewährte Erweiterte Garantie erweitert den Schutzzumfang der Standardgarantie. Die Erweiterte Garantie umfasst die kostenlose Reparatur oder den Austausch von Hardwarekomponenten des 3D-Druckers, die aufgrund von Material- oder Herstellungsfehlern ausgefallen sind, sowie zusätzliche Dienstleistungen im Rahmen des Erweiterten Serviceplans. Die Erweiterte Garantie umfasst nicht:
 - a. Verbrauchsteile (insbesondere: Recoater Strip, Infrared Heaters [Infrarotlampe], Foam Sealing [Schaumdichtungen], Recoater Cords [Recoater-Kordel], Print Bed and Feed Bed Sealings [Abdichtungen von Beds], Laser Protective Glass [Laserschutzglas], Lid Fans [Deckellüfter], Pyrometer Protection Glass [Pyrometerschutzglas]);
 - b. Schäden oder Mängel infolge unsachgemäßer Nutzung durch den Kunden oder Dritte, eigenmächtiger (nicht autorisierter) Reparaturen oder Modifikationen des Geräts;
 - c. mechanische, thermische oder chemische Schäden, die auf unsachgemäße Nutzung zurückzuführen sind (einschließlich falscher Verwendung offener Druckparameter, Anwendung von Gewalt, unzureichender oder falscher



Wartung, untypischer Betriebsbedingungen, fehlerhafter Installation oder fehlerhaftem Service, Tuning/Abstimmung, Demontage);

- d. Defekte durch äußere Einflüsse (z.B. Überspannung, Brand, Überschwemmung);
 - e. jegliche Defekte oder Störungen, die aus der Verwendung von Materialien oder Verbrauchsteilen Dritter („3rd Party Materials“) resultieren oder damit zusammenhängen, insbesondere bei nicht standardmäßiger oder nicht empfohlener Nutzung;
 - f. Schäden oder Ausfälle, die auf Inkompatibilität der Kundensoftware mit der Herstellersoftware oder auf Schadsoftware zurückzuführen sind;
 - g. Im Fall von Unternehmern umfasst die Garantie keine Entschädigung für Betriebsausfälle oder entgangenen Gewinn infolge von Gerätedefekten.
4. **Vertrag über den Verkauf des Serviceplans („Vertrag“)** – ein Vertrag zwischen dem Kunden und dem Hersteller oder dessen Partner über den Erwerb eines bestimmten Serviceplans, der die Erbringung bestimmter Serviceleistungen sowie eine erweiterte Garantie über einen Zeitraum von ein, zwei, drei, vier oder fünf Jahren umfasst (nachfolgend auch als „Produkt“ bezeichnet), abgeschlossen im Zusammenhang mit dem gleichzeitigen Erwerb eines Sinterit 3D-Druckers der Modelle Lisa X und/oder SUZY. Der Leistungsumfang der einzelnen Servicepläne ist unter <https://sinterit.com/de/service-plans/garantie-details/> beschrieben. Der Vertrag über den Verkauf des Serviceplans ist ein Zusatzvertrag zur Standardgarantie des Herstellers und unterliegt dem polnischen Zivilgesetzbuch, sonstigen geltenden polnischen Rechtsvorschriften sowie diesen Bedingungen.
5. **„Standard-Serviceplan“ („Standard Nominative Manufacturer’s Warranty“)** – umfasst eine standardmäßige, eingeschränkte, einjährige, nominative Herstellergarantie, die ausschließlich dem Kunden (unter Ausschluss seiner Rechtsnachfolger) für den Erwerb des Druckers gewährt wird. Die Bedingungen der Garantie und der Umfang des Basisschutzes sind unter http://sinterit.com/wp-content/uploads/2025/05/bedingungen-verkauf-sinterit_052024.pdf abrufbar.
6. **„Erweiterter Serviceplan“ („ESP“)** – ein Serviceplan für die 3D-Drucker Sinterit LISA X und SUZY, mit erweiterter Garantie zur Verlängerung des Service-Schutzes über die begrenzte Garantie des Herstellers hinaus, ausschließlich für den Kunden (unter Ausschluss seiner Rechtsnachfolger), verfügbar in Varianten für 1, 2, 3, 4 und 5 Jahre. Die Erweiterten Servicepläne beinhalten alle Leistungen des Standard-Serviceplans sowie zusätzliche Dienstleistungen, die detailliert unter <https://sinterit.com/de/service-plans/garantie-details/> beschrieben sind, darunter insbesondere:
- a. **Shadow Manufacturing** – Produktionsunterstützung und Optimierung von Serviceprozessen;
 - b. **Service Unit** – bedeutet einen dem Kunden vorübergehend zur Verfügung gestellten 3D-Drucker als Ersatzgerät während der Reparaturzeit. Dieses Gerät



kann neu oder generalüberholt („refurbished“) sein. Nach der Rückgabe des reparierten Druckers verpflichtet sich der Kunde, die Service Unit innerhalb von 14 Tagen zurückzugeben. Erfolgt keine Rückgabe innerhalb von 30 Tagen, gilt dies als konkludente und bewusste Willenserklärung des Kunden zum Erwerb des Eigentums an der Service Unit; eine Rechnung über den Neupreis wird ausgestellt und ist vom Kunden zu bezahlen;

- c. **PrintPro Remote Assist** – laufende technische und betriebliche Online-Unterstützung;
 - d. **PrintPro Remote Masterclass** – Schulung zur Bedienung, Wartung und Optimierung des 3D-Druckers.
7. **„Shadow Manufacturing“** – eine Dienstleistung im Rahmen des Erweiterten Serviceplans, die die vorübergehende Herstellung von 3D-Drucken durch den Hersteller bei einem von der Garantie abgedeckten Defekt ermöglicht. Sinterit fertigt Drucke gemäß Kundenspezifikation mit äquivalenter Ausrüstung und Materialien, um die Ausfallzeiten zu minimieren, jedoch nicht länger als die im jeweiligen Plan vorgesehene Dauer. Die Dienstleistung unterliegt Beschränkungen hinsichtlich der Anzahl der Drucke, Materialverfügbarkeit und Dateikompatibilität. Shadow Manufacturing ersetzt nicht die reguläre Produktion des Kunden. Der Kunde trägt die Materialkosten.
 8. **„PrintPro Remote Assist“** – umfassender Online-Support zur Optimierung der 3D-Druckqualität durch Beratung mit Sinterit-Experten:
 - (a) Für Nutzer der Modelle SUZY und LISA X mit Basisversion von Sinterit Studio – Fokus auf Optimierung der Druckpositionierung zur Erzielung bestmöglicher Druckergebnisse;
 - (b) Für Nutzer von LISA X mit Sinterit Studio Advanced – Unterstützung bei der Druckparametereinstellung, maximal drei (3) Online-Beratungen à 60 Minuten möglich, keine Garantie identischer Druckergebnisse aufgrund variabler Faktoren (Materialien, Umgebungsbedingungen, Nutzung). Der Kunde stellt die technischen Voraussetzungen für die Durchführung der Beratung sicher.
 9. **„Partner“** – Distributoren von Sinterit oder andere natürliche oder juristische Personen, die mit der Gesellschaft im Bereich Produktverkauf oder Dienstleistungserbringung zusammenarbeiten.
 10. **„Website“** – die Internetseite sinterit.com, auf der die Gesellschaft Informationen über ihre Geschäftstätigkeit bereitstellt, Kontakt mit potenziellen Kunden ermöglicht und ihre Produkte sowie Dienstleistungen präsentiert.
 11. **„Kundendienstzeiten“** – die Arbeitszeiten des Kundenservice-Teams von 7:00 bis 19:00 Uhr mitteleuropäischer Zeit (CET), Montag bis Freitag, ausgenommen gesetzliche Feiertage in Polen. Bei Bedarf ist nach individueller Absprache eine Kontaktaufnahme auch außerhalb der regulären Servicezeiten möglich.
 12. **„Geografischer Geltungsbereich“** – Die Servicepläne mit erweiterter Herstellergarantie sind nur für Kunden verfügbar, deren Sitz oder Wohnsitz sich in einem der folgenden Länder befindet:



- a. Mitgliedstaaten des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR);
- b. Vereinigte Staaten von Amerika (USA);
- c. Türkei;
- d. Ukraine.

§ 3. Vertragsschluss und Erbringung der im Serviceplan enthaltenen Leistungen

3.1. Gegenstand des Vertrages ist der Erwerb eines vom Kunden gewählten der nachfolgenden Erweiterten Servicepläne, die zusätzlichen Service-Schutz für den Drucker ab dem Kaufdatum des jeweiligen ESP bieten:

- „PSR_1“ – Erweiterte Garantie für 1 Jahr;
- „PSR_2“ – Erweiterte Garantie für aufeinanderfolgende 2 Jahre;
- „PSR_3“ – Erweiterte Garantie für aufeinanderfolgende 3 Jahre;
- „PSR_4“ – Erweiterte Garantie für aufeinanderfolgende 4 Jahre;
- „PSR_5“ – Erweiterte Garantie für aufeinanderfolgende 5 Jahre.

3.2. Jeder Serviceplan umfasst den Schutzzumfang, der im endgültigen Preisangebot von Sinterit spezifiziert wird.

3.3. Zusätzliche Dienstleistungen im Rahmen jedes Erweiterten Serviceplans (Shadow Manufacturing, Service Unit, PrintPro Remote Assist, PrintPro Remote Masterclass) werden gemäß einem individuell mit dem Kunden abgestimmten Zeitplan erbracht.

3.4. Der Kauf eines ausgewählten Serviceplans stellt eine separate Transaktion dar und beeinflusst nicht die Verkaufsbedingungen des Druckers oder anderer von Sinterit angebotener Produkte.

3.5. Diese Allgemeinen Verkaufsbedingungen für Servicepläne zusammen mit der Beschreibung des jeweiligen Erweiterten Serviceplans stellen kein Angebot im Sinne des Zivilgesetzbuchs dar, sondern eine Einladung zum Abschluss eines Vertrages (invitatio ad offerendum).

3.7. Ein Serviceplan mit erweiterter Garantie kann nur im Rahmen derselben Bestellung erworben werden, mit der auch der betreffende Drucker gekauft wird. Es ist nicht möglich, in einer Bestellung mehr Drucker als Servicepläne zu erwerben oder ausschließlich einen Serviceplan ohne gleichzeitigen Druckerkauf zu erwerben.



3.8. Der Kunde akzeptiert diese Bedingungen im Zusammenhang mit dem Erwerb eines Erweiterten Serviceplans durch Aufgabe einer Bestellung über elektronische Kommunikationsmittel bei Sinterit oder einem Partner von Sinterit-Produkten.

3.9. Eine Bestellung gilt als eingegangen, sobald sie das IT-System von Sinterit erreicht und deren Inhalt zur Kenntnis genommen werden kann. Bestellungen gemäß Ziffer 3.8., die elektronisch aufgegeben werden, umfassen:

- a. Bestellformulare auf der Website des Herstellers: www.sinterit.com;
- b. E-Mail-Nachrichten mit den Bestelldetails, gesendet an: sales@sinterit.com.

3.10. Nach der Bestätigung der Bestellung durch Sinterit (z.B. durch eine E-Mail-Bestätigung an den Kunden über die Annahme der Bestellung) kommt ein verbindlicher Vertrag über den gewählten Erweiterten Serviceplan zwischen dem Kunden und Sinterit mit der Annahme des Angebots von Sinterit durch den Kunden oder der Zahlung für die Produkte zustande.

3.11. Etwaige Zweifel hinsichtlich der Übereinstimmung der Bestellung mit diesen Bedingungen können zu einer Aussetzung der Bestellung führen, bis diese angepasst wird. Sinterit behält sich das Recht vor, Bestellungen abzulehnen, die nicht den in diesen AGB festgelegten Bedingungen entsprechen.

3.12. Der Kunde ist dafür verantwortlich, sich vor der Bestellung zu vergewissern, dass der ausgewählte Erweiterte Serviceplan seinen Bedürfnissen entspricht. Vor Abgabe der Bestellung hat der Kunde die Möglichkeit, die Bestellung und deren einzelne Elemente zu überprüfen. Bei Zweifeln oder Fragen sollte der Kunde vor Abschluss der Bestellung den Hersteller kontaktieren.

3.13. Sinterit kann nach eigenem Ermessen die Erbringung der Leistungen im Rahmen des Erweiterten Serviceplans bei Verstoß gegen diese Bedingungen einstellen.

3.14. Sinterit verpflichtet sich, die Dienstleistungen mit der gebotenen Sorgfalt sowie gemäß den geltenden technischen Normen und Qualitätsstandards zu erbringen.

3.15. Zusätzliche Dienstleistungen im Rahmen des Serviceplans (einschließlich Shadow Manufacturing) können ausschließlich in Bezug auf den Drucker erbracht werden, auf den sich der jeweilige Serviceplan bezieht.

3.16. Vor Beginn der Durchführung einer Dienstleistung im Rahmen des Serviceplans wird Sinterit jeweils die Seriennummer des Druckers überprüfen, auf den sich die Meldung bezieht. Wird eine Abweichung der Seriennummer vom Gerät festgestellt, das vom betreffenden Serviceplan abgedeckt ist, wird die Dienstleistung nicht erbracht.

§ 4. Verlängerung und Übertragung des Erweiterten Serviceplans

4.1. Der Serviceplan gilt für die vereinbarte Anzahl aufeinanderfolgender zusätzlicher Jahre des Service-Schutzes für das erworbene Gerät, gerechnet ab dem Kaufdatum des jeweiligen Erweiterten Serviceplans, vorbehaltlich der Bestimmungen von §8 Abs. 8.2.



4.2. Eine Verlängerung des Erweiterten Serviceplans ist nur vor Ablauf der aktuellen Laufzeit der erweiterten Garantie möglich. Zur Verlängerung muss der Kunde eine entsprechende Bestellung aufgeben und die Zahlung leisten, bevor der laufende Erweiterte Serviceplan endet.

4.3. Bei der Verlängerung des Erweiterten Serviceplans gilt der Preis gemäß der zum Zeitpunkt der Verlängerung gültigen Preisliste. Die Gebühr für einen weiteren Serviceplan wird nicht um den Wert eines zuvor bezahlten Plans reduziert und berücksichtigt keine Rabatte, die bei einmaligem Kauf für einen längeren Zeitraum gewährt wurden.

4.4. Die Gesamtdauer des Schutzes im Rahmen der Erweiterten Garantie darf fünf (5) aufeinanderfolgende Jahre nicht überschreiten.

4.5. Jeder Erweiterte Serviceplan ist einem bestimmten Kunden und einem bestimmten Drucker zugeordnet. Die Übertragung des Erweiterten Serviceplans, einschließlich der darin enthaltenen Dienstleistungen, auf Dritte oder auf andere Produkte (auch wenn sie sich im Eigentum oder Besitz desselben Nutzers befinden) ist unzulässig. Servicepläne dürfen weder weiterverkauft noch übertragen oder rückerstattet werden.

4.6. Bei Verstoß gegen die in diesem Paragraphen festgelegten Regelungen ist Sinterit berechtigt, die Erbringung von Leistungen im Rahmen des Serviceplans zu verweigern sowie weitere Maßnahmen gemäß den geltenden gesetzlichen Bestimmungen und diesen AGB zu ergreifen.

§ 5. Preis und Zahlung

5.1. Die Preise der einzelnen Servicepläne sind in der dem Kunden übermittelten Angebotsdokumentation von Sinterit angegeben.

5.2. Zur Vermeidung von Missverständnissen weist Sinterit darauf hin, dass im Falle der Veröffentlichung von Richtpreisen auf der Website diese Preise lediglich als unverbindliche Informationen dienen und kein verbindliches Angebot im Sinne von Art. 71 des polnischen Zivilgesetzbuches darstellen. Der endgültige Preis wird von Sinterit zum Zeitpunkt des Vertragsschlusses bestätigt.

5.3. Der Einzelpreis des Serviceplans hängt von der Anzahl der im Rahmen einer Bestellung erworbenen Drucker ab. Bei späteren Bestellungen wird der Preis für den Serviceplan gemäß den zum Zeitpunkt der neuen Bestellung geltenden Bedingungen berechnet und unterliegt keiner automatischen Aktualisierung in Bezug auf frühere Käufe.

5.4. Der Kunde nimmt hiermit zur Kenntnis und erklärt sich damit einverstanden, dass er verpflichtet ist, den vollständigen Kaufpreis zu zahlen und alle im Zusammenhang mit dem Vertrag anfallenden steuerlichen Verpflichtungen, wie etwa die Mehrwertsteuer (MwSt.), gemäß den anwendbaren gesetzlichen Bestimmungen zu erfüllen.

5.5. Spätestens bei Abgabe der Bestellung ist der Kunde verpflichtet anzugeben, ob die Produkte und Dienstleistungen von der Mehrwertsteuerpflicht befreit sind (z.B. im Rahmen einer innergemeinschaftlichen Lieferung oder Dienstleistungserbringung) und, falls ja, eine gültige Umsatzsteuer-Identifikationsnummer (USt-IdNr.) an den Verkäufer zu übermitteln.



5.6. Der Kunde trägt die volle Verantwortung für die Richtigkeit der angegebenen USt-IdNr. sowie für alle steuerlichen Konsequenzen, die sich aus der Nichtangabe oder Angabe einer falschen Nummer ergeben.

5.7. Die Nichtangabe einer gültigen USt-IdNr. verhindert die Anwendung einer Mehrwertsteuerbefreiung bei innergemeinschaftlichen Transaktionen. Der Verkäufer ist berechtigt, den nationalen Mehrwertsteuersatz zu berechnen. Darüber hinaus behält sich der Verkäufer das Recht vor, die Ausführung der Bestellung zu verweigern oder die Transaktion als inländische zu behandeln, wenn die Angabe einer gültigen USt-IdNr. Voraussetzung für die Anwendung der Steuerbefreiung war.

5.8. In dem in Abs. 5.7. genannten Fall ist der Kunde verpflichtet, die Mehrwertsteuer innerhalb von fünf (5) Werktagen nach Übermittlung der entsprechenden Information durch den Verkäufer zu zahlen. Erfolgt die Zahlung nicht fristgerecht, ist Sinterit berechtigt, vom Vertrag zurückzutreten und die Zahlung innerhalb von fünf (5) Werktagen zurückzuerstatten. Der Erstattungsbetrag kann um Überweisungskosten und Wechselkursdifferenzen gemindert werden. Sinterit ist nicht verpflichtet, Zinsen auf den zurückerstatteten Betrag zu zahlen.

5.9. Kunden, die keine Mehrwertsteuerbefreiung in Anspruch nehmen, werden mit der Mehrwertsteuer belastet, die zum Preis der Produkte oder Dienstleistungen hinzugerechnet wird.

5.10. Die Zahlung erfolgt auf eine vom Kunden aus den vom Verkäufer bereitgestellten Optionen gewählte Weise (sofern mehr als eine Option verfügbar ist) und innerhalb der in der Proformarechnung angegebenen Frist.

5.11. Banküberweisungen sind so auszuführen, dass Sinterit keinerlei Kosten entstehen. Im Falle der Nutzung einer anderen Zahlungsmethode als der Banküberweisung durch den Kunden können die Preise um die vom Zahlungsdienstleister erhobene Gebühr erhöht werden.

5.12. Wird die vollständige Zahlung nicht innerhalb der in Abs. 5.10. genannten Frist geleistet:

- (a) kann der vom Kunden gewählte Serviceplan, der bestimmte Serviceleistungen und eine erweiterte Garantie umfasst, nicht mehr verfügbar sein;
- (b) können sich die Preise der Erweiterten Servicepläne ändern;
- (c) kann Sinterit innerhalb von 14 Tagen nach Ablauf der Zahlungsfrist ohne vorherige Mahnung vom Verkaufsvertrag zurücktreten. Im Falle eines Rücktritts vom Verkaufsvertrag aufgrund dieser Bestimmung wird die Bestellung storniert und der Kunde hat keine weiteren Ansprüche gegen Sinterit.

§ 6. Verfahren zur Meldung von Störungen und Reklamationsbearbeitung

6.1. Sinterit bemüht sich, auf Anfragen von Kunden bezüglich der Funktionsweise der Produkte sowie der Erweiterten Servicepläne möglichst umfassend zu reagieren und ermöglicht dazu den Kontakt mit dem Unternehmen über die E-Mail-Adresse



support@sinterit.com. Der technische Support von Sinterit wird in polnischer oder englischer Sprache geleistet.

6.2. Der Kunde ist verpflichtet, eine Störung oder die Notwendigkeit der Durchführung einer Dienstleistung im Rahmen des erworbenen Erweiterten Serviceplans über die bereitgestellten Kommunikationskanäle, d.h. Online-Formular, Hotline oder die vom Hersteller angegebene E-Mail-Adresse, zu melden.

6.3. Reklamationen im Zusammenhang mit der Nichterbringung oder mangelhaften Erbringung von Serviceleistungen sind schriftlich oder elektronisch an die Adresse contact@sinterit.com oder an die Geschäftsadresse von Sinterit zu richten. Sinterit informiert den Kunden über die Art und Weise der Bearbeitung der Reklamation über das vom Kunden gewählte Kommunikationsmittel; in jedem Fall kann das Unternehmen zusätzlich oder – wenn der Kunde zustimmt – anstelle dessen die entsprechenden Informationen auf anderem verfügbaren Wege übermitteln.

6.4. Das Verfahren gemäß Abs. 6.3 gilt auch für Fälle, in denen das Unternehmen zusätzliche Informationen benötigt, um die Reklamation zu bearbeiten oder weitere Maßnahmen im Zusammenhang damit zu ergreifen.

6.5. Vorbehaltlich zwingender gesetzlicher Bestimmungen, die durch diese Bedingungen nicht geändert werden, verpflichtet sich Sinterit, Reklamationen innerhalb von spätestens dreißig (30) Kalendertagen ab Einreichung eines vollständigen Reklamationsantrags zu bearbeiten. Sollte eine Ergänzung der Reklamation durch den Kunden erforderlich sein (z.B. durch Bereitstellung zusätzlicher notwendiger Informationen oder Überlassung des Produkts zur Begutachtung durch den Hersteller), kann diese Frist entsprechend verlängert werden.

6.6. Voraussetzungen für die Inanspruchnahme von Serviceleistungen im Rahmen des Serviceplans sind insbesondere:

- rechtzeitige Meldung der Störung innerhalb der Gültigkeitsdauer des Serviceplans;
- Einhaltung der in der Bedienungsanleitung des Produkts festgelegten Empfehlungen zur Nutzung und Wartung;
- ausschließliche Verwendung von Original-Verbrauchsmaterialien und Ersatzteilen, die vom Hersteller geliefert werden.

6.7. Alle Reparaturen und der Austausch von Teilen im Rahmen des Serviceplans erfolgen nach alleinigem Ermessen des Herstellers hinsichtlich der Art ihrer Durchführung. Sollte eine einvernehmliche Lösung des Streitfalls nicht möglich sein, können die Parteien ein Eskalationsverfahren anwenden, das technische Konsultationen umfasst.

§ 7. Haftungsbeschränkungsklausel des Verkäufers

7.1. Sinterit haftet für die Nichterfüllung oder nicht ordnungsgemäße Erfüllung der im Rahmen der Erweiterten Garantie erbrachten Leistungen innerhalb der Erweiterten Servicepläne ausschließlich auf Grundlage der allgemein geltenden gesetzlichen Vorschriften,



wobei diese Haftung auf den Wert der im Vertrag vereinbarten Leistungen beschränkt ist, unabhängig von der Anzahl der Ansprüche oder der Haftungsgrundlagen.

7.2. Im Falle von Verbrauchern ist die Haftung von Sinterit für die Nichterfüllung oder nicht ordnungsgemäße Erfüllung der im Rahmen der Erweiterten Garantie erbrachten Leistungen ausschließlich auf den vom Verbraucher gezahlten Preis für die vom Erweiterten Serviceplan abgedeckte Leistung beschränkt. Die Haftung von Sinterit umfasst keine indirekten Schäden, entgangenen Gewinne oder andere Schäden, die nicht unmittelbar aus einer Handlung oder Unterlassung des Verkäufers resultieren.

7.3. Für Kunden, die keine Verbraucher sind (Unternehmer), ist die Haftung von Sinterit ausschließlich auf den tatsächlichen Schaden beschränkt und umfasst keine indirekten Schäden, einschließlich entgangener Gewinne oder Schäden, die aus der Nichterfüllung oder nicht ordnungsgemäßen Erfüllung von Dienstleistungen entstehen, es sei denn, der Verkäufer hat vorsätzlich oder grob fahrlässig gegen die im Vertrag geschuldeten Sorgfaltspflichten verstoßen.

7.4. Sinterit haftet nicht für die Nichterfüllung oder nicht ordnungsgemäße Erfüllung von Dienstleistungen, wenn Verzögerungen oder Nichterfüllung durch Umstände verursacht wurden, die außerhalb des Einflussbereichs des Verkäufers liegen, wie höhere Gewalt, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Naturkatastrophen, Kriege, Streiks, Aufstände, Maßnahmen von Behörden oder sonstige Umstände, die die Erbringung der Dienstleistungen unmöglich machen oder erheblich erschweren.

7.5. Die Haftung von Sinterit umfasst nicht Schäden, die durch unsachgemäße Nutzung der im Erweiterten Serviceplan enthaltenen Dienstleistung, durch fehlerhafte Informationen des Verbrauchers oder des Kunden, der kein Verbraucher ist (Unternehmer), sowie durch mangelnde Kooperation mit Vertretern des Verkäufers im Rahmen der Reparatur oder Problemlösung verursacht wurden.

7.6. Die in diesem Paragraphen festgelegte Haftungsbeschränkung gilt im größtmöglichen gesetzlich zulässigen Umfang. Im Falle von Unternehmern schließen die Parteien die Haftung von Sinterit für Sach- und Rechtsmängel gemäß Art. 558 § 1 des polnischen Zivilgesetzbuches aus, sofern nicht ausdrücklich etwas anderes vereinbart wurde. Dieser Haftungsausschluss der Gewährleistung gilt ausschließlich für Verträge mit Unternehmern.

7.7. Mit der Annahme dieser AGB bestätigt der Kunde, dass er über die Haftungsbeschränkungen von Sinterit informiert wurde und diese akzeptiert.

§ 8. Verbraucherschutzklauseln

8.1. Die Bestimmungen dieser AGB respektieren die Rechte des Verbrauchers, die sich aus zwingenden gesetzlichen Vorschriften ergeben, insbesondere bezwecken sie nicht deren Ausschluss oder Einschränkung. Sollten einzelne Bestimmungen dieser AGB mit zwingenden gesetzlichen Vorschriften unvereinbar sein, haben diese gesetzlichen Vorschriften Vorrang.



8.2. Bei Verbrauchern beginnt die Erbringung der Dienstleistung im Rahmen des gewählten Erweiterten Serviceplans 14 Tage nach Vertragsschluss, es sei denn, der Verbraucher hat ausdrücklich verlangt, dass die Erbringung der Dienstleistung vor Ablauf dieser Frist beginnt.

8.3. Der Verbraucher hat das Recht, innerhalb von 14 Tagen ab Vertragsschluss ohne Angabe von Gründen vom Vertrag, der im Fernabsatz abgeschlossen wurde, zurückzutreten, indem er eine entsprechende Erklärung in beliebiger Form, einschließlich elektronischer Form, an die E-Mail-Adresse des Verkäufers sendet. Soweit gesetzlich zulässig, wird die Anwendung des polnischen und europäischen Verbraucherrechts auf Personen außerhalb der Europäischen Union ausgeschlossen.

§ 9. Schutz personenbezogener Daten

9.1. Verantwortlicher für die im Zusammenhang mit der Durchführung des Vertrages vom Kunden bereitgestellten personenbezogenen Daten ist Sinterit Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością mit Sitz in Krakau.

9.2. Die personenbezogenen Daten werden in Übereinstimmung mit den Bestimmungen der Verordnung (EU) 2016/679 (DSGVO/GDPR) sowie den nationalen Datenschutzgesetzen verarbeitet.

9.3. Die personenbezogenen Daten des Kunden werden im Zusammenhang mit dem Angebot von Produkten und/oder Dienstleistungen, dem Abschluss und/oder der Durchführung von Kauf- und/oder Dienstleistungsverträgen sowie zu buchhalterischen Zwecken (Abwicklung und/oder finanzielle Abrechnung mit Kunden) verwendet.

9.4. Der Kunde willigt ein, dass seine personenbezogenen Daten ausschließlich für Zwecke im Zusammenhang mit der Durchführung des Kaufvertrages über den Serviceplan sowie, mit seiner ausdrücklichen Zustimmung, zu Marketingzwecken verarbeitet werden.

9.5. Detaillierte Informationen über die Verarbeitung personenbezogener Daten sind in der Datenschutzrichtlinie enthalten, die auf der Website des Herstellers verfügbar ist.

§ 10. Schlussbestimmungen

10.1. Diese Bedingungen bilden einen integralen Bestandteil des Vertrags über den Verkauf des Erweiterten Serviceplans.

10.2. Für Angelegenheiten, die in diesen Bedingungen nicht geregelt sind, gelten die Bestimmungen des polnischen Rechts, einschließlich insbesondere des polnischen Zivilgesetzbuches sowie, im Falle von Verbrauchern, das Gesetz über Verbraucherrechte sowie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für den Verkauf von Sinterit-Produkten und die Erbringung von Dienstleistungen durch Partner, abrufbar unter: http://sinterit.com/wp-content/uploads/2025/05/bedingungen-verkauf-sinterit_052024.pdf.

10.3. Der Kunde ist verpflichtet, sich vor Abschluss des Vertrags mit diesen Bedingungen vertraut zu machen.

10.4. Im Falle von Widersprüchen zwischen den Bestimmungen dieser Bedingungen und den geltenden gesetzlichen Vorschriften haben die gesetzlichen Vorschriften Vorrang.



10.5. Sinterit ist berechtigt, sämtliche oder einzelne Rechte und Pflichten aus diesen AGB ohne Zustimmung des Kunden auf Dritte zu übertragen.

10.6. Vorbehaltlich zwingender gesetzlicher Bestimmungen bedarf die Übertragung sämtlicher oder einzelner Rechte oder Pflichten aus diesen AGB durch den Kunden auf Dritte der vorherigen schriftlichen Zustimmung von Sinterit unter Androhung der Nichtigkeit oder Unwirksamkeit.

10.7. Sollte eine oder mehrere Bestimmungen dieser AGB aus irgendeinem Grund ganz oder teilweise ungültig, rechtswidrig oder undurchführbar sein oder werden, wird die Rechtmäßigkeit, Gültigkeit und Durchsetzbarkeit der übrigen Bestimmungen dieser AGB dadurch nicht berührt. Die ungültige oder undurchführbare Bestimmung wird durch eine gültige und durchsetzbare Bestimmung ersetzt, die dem wirtschaftlichen Zweck der ungültigen oder undurchführbaren Bestimmung am nächsten kommt.

10.8. Die Anwendung allgemeiner Geschäftsbedingungen oder sonstiger Vertragsbedingungen des Kunden wird hiermit ausdrücklich ausgeschlossen.

10.9. Sinterit behält sich das Recht vor, diese AGB jederzeit zu ändern, wobei Ereignisse, die vor der Änderung eingetreten sind, nach den bisherigen Bestimmungen beurteilt werden, es sei denn, der Kunde hat der Änderung der AGB zugestimmt. Änderungen treten mit ihrer Veröffentlichung auf der Website in Kraft.

10.10. Zusätzlich zu allgemeinen Änderungen kann Sinterit diese AGB je nach Einzelfall ergänzen oder ändern und wird dabei den Umfang der Änderungen im an den Kunden gerichteten Angebot angeben.

10.11. Im Falle von Abweichungen zwischen den Sprachversionen dieser Bedingungen ist die polnische Version maßgeblich.

§ 11. Streitbeilegung

11.1. Alle Streitigkeiten, die sich aus dem Vertrag über den Verkauf des Erweiterten Serviceplans ergeben, werden die Parteien zunächst versuchen, gütlich beizulegen.

11.2. Für alle Verpflichtungen, die sich aus diesen AGB und dem Kaufvertrag ergeben, ist polnisches Recht anwendbar, vorbehaltlich zwingender gesetzlicher Vorschriften zum Schutz des Verbrauchers.

11.3. Gerichtsstand und Zuständigkeit:

- a. In Streitigkeiten mit Unternehmern ist das für den Sitz von Sinterit oder dessen Rechtsnachfolger zuständige Gericht ausschließlich zuständig.
- b. Ein Verbraucher kann Klage vor dem zuständigen Gericht gemäß den zwingenden gesetzlichen Vorschriften zum Schutz des Verbrauchers erheben.