

# SERVICEFORMULAR CYCLE ELECTRIC

## KUNDENDATEN

Name: \_\_\_\_\_ Vorname: \_\_\_\_\_  
Adresse: \_\_\_\_\_  
Telefon: \_\_\_\_\_ E-Mail: \_\_\_\_\_

## PRODUKTDATEN (Bitte vollständig ausfüllen)

Hersteller: \_\_\_\_\_ Kaufdatum: \_\_\_\_\_  
Modell: \_\_\_\_\_ Gekauft bei: \_\_\_\_\_  
Originalkarton vorhanden?  Ja  Nein (Zutreffendes unbedingt ankreuzen!)

## WAS SOLL EINGESCHICKT WERDEN?

Komplettes Fahrrad  Akku (Hinweis: Bitte schicken Sie immer den Akkuschlüssel mit!)  
Zusatzinformationen: \_\_\_\_\_  
Ich habe nur eine defektes Anbauteil (z.B. Reifen, Bremsbeläge etc.): \_\_\_\_\_

## GENAUE PROBLEMBESCHREIBUNG (Bitte zutreffendes ankreuzen)

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Keine Motorunterstützung                  | <input type="checkbox"/> Schaltung funktioniert nicht        |
| <input type="checkbox"/> Lässt sich nicht einschalten              | <input type="checkbox"/> Fehlercode _____ im Display         |
| <input type="checkbox"/> Fehlende/ falsche Geschwindigkeitsanzeige | <input type="checkbox"/> Unterstützungsstufen nicht wählbar  |
| <input type="checkbox"/> Akku lässt sich nicht laden               | <input type="checkbox"/> Ladegerät lädt nicht                |
| <input type="checkbox"/> Geringe Reichweite                        | <input type="checkbox"/> Federung (Gabel bzw. Sattel) defekt |
| <input type="checkbox"/> Akkuschloss defekt                        | <input type="checkbox"/> Schaden am Rahmen                   |
| <input type="checkbox"/> Sonstiges                                 |  |

Es wurden bereits Bauteile ausgetauscht: \_\_\_\_\_  
Fehlerbeschreibung: \_\_\_\_\_

Im Falle der Antragsannahme wird Folgendes der Sendung hinzugefügt:

- Schlüssel (sind unbedingt mitzusenden)
- Anderes Zubehör: \_\_\_\_\_
- Ladegerät

Informationen zur Datenverarbeitung und Ihren Rechten zur nachfolgenden Erhebung Ihrer personenbezogenen Daten finden Sie auf Seite 3.

Bitte fügen Sie Ihren Kaufbeleg als Anhang bei, optional können Sie diesen auch dem Paket beilegen.

Hiermit bestätige ich, dass die von mir gemachten Angaben der Wahrheit entsprechen.

\_\_\_\_\_  
Ort, Datum & Unterschrift

# SERVICEFORMULAR CYCLE ELECTRIC

Durch Einreichung des Antrages ist noch keine Abholung/ Kostenübernahme garantiert. Jeder Antrag wird durch CycleElectric technisch vorgeprüft, um Ihnen hohe Bearbeitungszeiten und unnötige Kosten zu ersparen. Bitte warten Sie daher eine Antwort seitens CycleElectric ab, bevor Sie weitere Maßnahmen der Einsendung ergreifen. Sie erhalten entweder technische Auskunft oder eine RMA-Nummer mit weiteren Informationen zum Versand Ihrer Reklamation per E-Mail. Bitte haben Sie Verständnis, dass E-Bikes nicht direkt nach Auftragsstellung (RMA-Nummer) abgeholt werden.

## Wichtige Informationen zur Abholung

**Komplette Räder:** Innerhalb Deutschlands ist eine Abholung möglich. Details dazu finden Sie auf unserer Homepage.

Unsere Kollegen vom Service helfen Ihnen gern weiter.

**Akkus:** Eine Kostenübernahme für die Einsendung der Ware kann durch CycleElectric erfolgen. Sollten Sie sich dazu entscheiden einen Akku selbst einzusenden, bitten wir Sie, die Einhaltung der gültigen Gefahrgutvorschriften zu beachten. Eine unverbindliche Hilfestellung finden Sie unter [www.cycle-electric.com](http://www.cycle-electric.com). Eine Erstattung der Transportkosten erfolgt im Gewährleistungsfall durch den Pedelec-Hersteller.

## Für Reparaturen außerhalb der Gewährleistung gilt folgendes:

Der CycleElectric Service lässt Ihnen Pauschalen und Frachtkosten gern zukommen.

Vor der Reparatur erhalten Sie immer einen detaillierten Kostenvoranschlag vom Servicecenter.

Versand- und Überprüfungskosten fallen bei jeder Einsendung oder Abholung an, unabhängig davon, ob der Kostenvoranschlag bestätigt wird oder nicht.

## CycleElectric Gewährleistungsfristen

Die Gewährleistung auf bestellte Ware von CycleElectric beträgt 24 Monate ab Kaufdatum. Um diese geltend zu machen, ist eine leserliche Kopie des Kaufbelegs erforderlich und mit diesem Antrag einzureichen.

## Wichtige Informationen zum Versand von Akkus

E-Bike Akkus sind grundsätzlich als Gefahrgut der Klasse 9 zu versenden. Es sind u. a. die gültigen Rechtsvorschriften (GGBefG, GGVSEB, ADR) für das Klassifizieren, Verpacken, Markieren und Kennzeichnen vollständig anzuwenden. Bitte informieren Sie sich ausführlich über

die gültigen Gefahrgutvorschriften.

Informationen erhalten Sie zum Beispiel hier: <https://www.paketda.de/logistik-batterien-gefahren-gut.php>

## Wichtiger Hinweis zur Rücksendung von beschädigten/ defekten Akkus nach Prüfung durch w-support GmbH:

Es kann nach einer sorgfältigen Überprüfung vorkommen, dass Sie einen beschädigten/ defekten Akku NICHT zurückerhalten. Soweit ein sicherheitsrelevanter Defekt festgestellt wird, ist eine Rücksendung gemäß Gefahrgutrecht ADR Sondervorschrift 376 verboten bzw. nur gemäß besonderer Festlegung der zuständigen Behörde erlaubt.

## Tipps, um die Bearbeitungszeit zu verkürzen

1. Bitte machen Sie detaillierte Angaben bei Ihrer Fehlerbeschreibung. Dies erspart Rückfragen und beschleunigt die Vorprüfung.
2. Bitte verpacken / versenden Sie Akkus immer nach Gefahrgutvorschriften.
3. Bitte senden Sie bei Kompletträdern und einzelnen Akkus immer den Akkuschlüssel mit ein. Sollte dieser fehlen, muss eine zeit- und kostenaufwendigere Diagnose erfolgen bzw. können das Fahrrad oder der Akku nicht getestet/ repariert werden.
4. Bitte fügen Sie in Gewährleistungsfällen eine Kopie des Kaufbeleges bei. Vollständige Anträge, die alle notwendigen Informationen enthalten, werden immer vorrangig bearbeitet.
5. Bitte senden Sie keine Ware ohne Voranmeldung ein. Dies erfordert viel Klärung und Ihre Anfrage kann im Gegensatz zu einer ordnungsgemäßen Voranmeldung nicht bearbeitet werden.

Eine Einsendung dieses Beiblatts ist nicht notwendig. Mit Abgabe des unterschriebenen Antrages geben Sie sich automatisch mit den aufgeführten Konditionen einverstanden.

Stand: April 2021

# HINWEIS ZUR DATENVERARBEITUNG

## Name und Kontaktdaten des Verantwortlichen

KOMSA Management GmbH  
Ernst-Lässig Straße 5  
09232 Hartmannsdorf  
Tel. +49 3722 713 5365  
E-Mail: info@cycle-electric.com

## Name und Kontaktdaten des Datenschutzbeauftragten

datenschutz nord GmbH  
Niederlassung Berlin  
Kurfürstendamm 212  
10719 Berlin  
E-Mail: office@datenschutz-nord.de

## Zwecke der Verarbeitung personenbezogener Daten

Ihre Daten werden im Rahmen des Reparaturauftrags, Durchführung vorvertraglicher Maßnahmen, Erfüllung eines Vertrages oder zur Wahrung unserer berechtigten Interessen verarbeitet. Die Verarbeitung dieser Daten erfolgt gemäß Artikel 6 Absatz 1b) und Artikel 6 Absatz 1f) der Datenschutz-Grundverordnung. Darüber hinaus verarbeiten wir Ihre Daten zur Erfüllung gesetzlicher Verpflichtungen (beispielsweise aufsichtsrechtlicher Vorgaben, handels- und steuerrechtlicher Aufbewahrungsverpflichtungen) entsprechend der jeweiligen gesetzlichen Regelungen in Verbindung mit Artikel 6 Absatz 1c) der Datenschutz-Grundverordnung.

## Verfolgung berechtigter Interessen von Verantwortlichen oder einem Dritten

Unser berechtigtes Interesse an der Datenverarbeitung besteht in der Durchsetzung von Rechtsansprüchen. Der Verarbeitung stehen die schutzwürdigen Interessen oder Grundrechte und Grundfreiheiten der Nutzer des Kontaktformulars nicht entgegen.

## Empfänger der personenbezogenen Daten

Ihre personenbezogenen Daten werden, sofern erforderlich, zur Erledigung Ihres Begehrens an folgende Kategorien von Empfängern übermittelt:

- IT-Dienstleister für die Bereitstellung der Informations- und Telekommunikationsdienste
- Versanddienstleister für die Zustellung von Bestellungen oder Dokumenten
- Kundenservicedienstleister als Ansprechpartner für Rückfragen zu Ihrem Reparaturauftrag
- Akten- und Datenträgervernichter zur fachgerechten Entsorgung von Akten und Datenträgern

## Dauer der Speicherung personenbezogener Daten

Ihre Daten werden nach Reparaturabschluss mit einer Frist von 3 Jahren gelöscht insofern dem keine gesetzlichen oder behördlichen Aufbewahrungsverpflichtungen entgegenstehen. Entsprechende Nachweis- und Aufbewahrungspflichten ergeben sich unter anderem aus dem Handelsgesetzbuch und der Abgabenordnung.

## Auskunft über personenbezogene Daten bezüglich Berichtigung, Löschung, Einschränkung oder Widerspruch

Hiermit weisen wir Sie ausdrücklich auf Ihre Rechte gemäß der Artikel 15 bis 21 der Datenschutz-Grundverordnung hin. Diese beinhalten das Recht auf Auskunft gegenüber der Verantwortlichen in Bezug auf Ihre personenbezogenen Daten, auf deren Berichtigung, Löschung sowie auf Einschränkung der Verarbeitung und auf Datenübertragbarkeit. Darüber hinaus haben Sie ein Widerspruchsrecht gegen die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten.

## Beschwerderecht

Hiermit weisen wir Sie auf Ihr Beschwerderecht in Bezug auf die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten bei einer Datenschutzaufsichtsbehörde hin.

## Bereitstellung von personenbezogenen Daten

Die Bereitstellung der Daten ist nicht gesetzlich vorgeschrieben, aber für die Durchführung Ihres Vertrages erforderlich. Die Bereitstellung der Daten erfolgt freiwillig. Bei Nichtbereitstellung der Daten ist die Bearbeitung Ihres Anliegens nicht möglich.

Stand: April 2021