

Tractive Care

Allgemeine Geschäftsbedingungen

I. Geltungsbereich

Wird das durch Tractive Care geschützte Gerät während der Schutzdauer beschädigt, gestohlen oder geht dies verloren, so wird Tractive das Gerät unter folgenden Bedingungen reparieren oder austauschen:

1. Von Tractive als reparabel eingestufte Schäden werden kostenlos repariert. Bei irreparablen Schäden, bei Diebstahl oder Verlust ersetzt Tractive das Gerät durch ein neues.
2. Die Beurteilung der Frage, ob ein Schaden reparabel ist oder nicht, obliegt alleine Tractive.

II. Ausschlussgründe

Tractive Care wird in Ländern angeboten, die von Tractive unterstützt werden. Eine vollständige Liste der unterstützten Länder finden Sie [hier](#). Tractive Care schließt darüber hinaus in den folgenden Fällen eine Reparatur oder Ersatzleistung aus:

- a) Vorsätzlicher Verlust oder vorsätzliche Beschädigung;
- b) Reparatur- oder Austauschkosten für den Akku des Tractive-Geräts;
- c) Abnutzung oder Beschädigungen, welche die Funktionalität des Geräts nicht beeinträchtigen;
- d) Höhere Gewalt;
- e) Beschädigung, Verlust oder Diebstahl, welche durch eine Versicherungspolice gedeckt ist.

III. Austausch / Ersatzlieferung

1. Das Ersatzgerät wird nicht in einem standardmäßigen Verkaufskarton versendet. Bei der Lieferung des Ersatzgeräts wird das Abo automatisch auf das neue Gerät übertragen, es sei denn, der Kunde zieht es vor, dies nach der Lieferung des Trackers manuell zu übertragen. Das beschädigte, verlorene oder gestohlene Gerät ist danach nicht mehr mit dem übertragenen Abo gekoppelt. Eingesandte beschädigte Geräte gehen bei Ersatz in das Eigentum von Tractive über. Das Zubehör ist nicht durch Tractive Care abgedeckt und wird nicht ersetzt.
2. Sämtliche Versandkosten (sowohl Einsendung als auch Rückversand) sowie damit verbundene Zollgebühren sind vom Kunden zu tragen.
3. Die Anzahl, wie oft ein Kunde Anspruch auf Austausch hat, hängt vom gewählten Abo ab.
 - a) **Jährliches Abo mit Tractive Care:** Der Kunde hat das Recht auf einen Ersatztracker pro bezahltem Abo-Jahr.
 - b) **2-Jahres-Abo mit Tractive Care:** Der Kunde hat 2 Mal das Recht auf einen Ersatztracker innerhalb der gesamten Abo-Laufzeit von 2 Jahren.
 - c) **5-Jahres-Abo mit Tractive Care:** Der Kunde hat 2 Mal das Recht auf einen Ersatztracker innerhalb der gesamten Abo-Laufzeit von 5 Jahren.

Nachdem der Anspruch auf Ersatztracker für das jeweilige Abo ausgeschöpft wurde, bleibt Tractive Care auf dem neuen Tracker aktiv, ein neuerlicher Ersatz ist aber erst ab Beginn der nächsten Abo-Laufzeit möglich. Falls Tractive Care während der Laufzeit nicht genutzt wurde, erlöscht der Anspruch und wird nicht zu den Ansprüchen der nächsten Laufzeit hinzugefügt.

4. Für ein Tractive-Gerät, dessen ID bestätigt, dass es bereits im Rahmen von Tractive Care ersetzt wurde, kann kein Ersatzanspruch geltend gemacht werden.
5. Wenn ein Tractive-Gerät im Rahmen von Tractive Care ausgetauscht wird, erhält der Kunde das gleiche Tracker-Modell, es sei denn, das ursprüngliche Modell wurde eingestellt. Tractive Care berechtigt den Kunden nicht zu kostenlosen Upgrades auf andere und/oder möglicherweise fortschrittlichere Tracker-Modelle.

6. Kunden, die bereits einen Anspruch auf Tractive Care geltend gemacht haben, steht kein Anspruch auf Rückerstattung der Kosten für Tractive Care zu, wenn sie ihr Tractive-Abo innerhalb der 30-tägigen Rückerstattungsfrist kündigen.

IV. Gültigkeitsdauer / Laufzeit

Anspruch auf die Leistungen von Tractive Care gilt nur für jene Tracker, für die Tractive Care aktiviert wurde und solange das zugehörige Tractive Abo aktiv ist. Tractive Care gilt nicht für Tracker, deren Abo pausiert ist. Wird das Abo für das Tractive-Gerät deaktiviert, gekündigt, vorübergehend pausiert oder befindet sich dieses in einem laufenden Mahnverfahren, so besteht kein Anspruch mehr auf Leistungen aus Tractive Care.

V. Tractive Care-Anspruch melden

1. Um einen Tractive Care-Antrag auf Reparatur oder Austausch des Tractive-Geräts zu stellen, ist der Tractive-Kundenservice unter <https://my.tractive.com/rma/> zu kontaktieren.

Folgende Details sind anzugeben:

- a) Beschreibung des Anspruchs
 - b) Seriennummer des Tractive-Geräts (8-stellige ID auf der Rückseite des Trackers)
2. Der Tractive-Kundendienst wird den Kunden über die nächsten Schritte informieren. Es wird empfohlen, ebenso den Spam-Ordner zu überprüfen, falls innerhalb von 5 Werktagen noch keine Informationen zu dem Tractive Care-Antrag eingegangen sind.

VI. Beendigung von Tractive Care

1. Tractive Care wird neben den oben geschilderten Beendigungsgründen auch in folgenden Fällen automatisch beendet:
 - a) Das Abo für den dazugehörigen Tracker läuft aus, wurde vorzeitig gekündigt oder aus einem anderen Grund wenn auch durch Tractive wirksam beendet;
 - b) Missbräuchliche oder illegale Verwendung des Tractive-Geräts.

2. Tractive behält sich außerdem das Recht vor, den Tractive Care-Service des Kunden jederzeit zu beenden, wenn seitens Tractive der Verdacht auf Missbrauch desselben besteht. Der Begriff „Missbrauch“ umfasst unter anderem falsche Meldungen über verlorene oder defekte Tracker.

VII. Rücktrittsrecht und Weitergabe von Tractive Care

1. Tractive Care kann unabhängig vom Tractive-Abo jederzeit durch eine Nachricht an den Tractive-Kundenservice unter <https://help.tractive.com/> gekündigt werden.
2. Tractive Care kann weder auf andere Personen noch auf andere GPS Tracker übertragen werden.

VIII. Abo-Gebühren und Preisänderungen

1. **Preisaktualisierungen:** Wir behalten uns das Recht vor, die Abopreise (inkl. Tractive Care) regelmäßig anzupassen. Dies kann aufgrund von Marktbedingungen, Änderungen der Betriebskosten, gesetzlichen Anforderungen oder zur Verbesserung unserer Dienstleistungen erforderlich sein.
2. **Benachrichtigung über Preisänderungen:** Falls wir den Preis für Ihr Tractive Care-Abo anpassen, werden Sie mindestens **30 Tage im Voraus per E-Mail** benachrichtigt. In dieser Mitteilung finden Sie die neuen Preise, den Grund für die Änderung sowie das Datum, an dem die Anpassung in Kraft tritt. Bereits im Voraus bezahlte Zeiträume sind von Preisänderungen nicht betroffen – diese gelten erst ab Ihrem nächsten Abrechnungszeitraum.
3. **Einwilligung und Fortsetzung des Dienstes**
 - a) Wenn Sie mit den neuen Preisen **einverstanden sind**, müssen Sie nichts weiter tun – Ihr Abo läuft automatisch unter den aktualisierten Bedingungen weiter.
 - b) Falls Sie den neuen Preisen **nicht zustimmen**, können Sie **Ihr Tractive Care-Abo jederzeit vor Inkrafttreten der Preisänderung kündigen**. Die Kündigung kann einfach unter my.tractive.com vorgenommen werden.