# Musterbrief Gewährleistung „digitale Leistung“

Klicken Sie hier, um Ihren Vor- und Nachnamen einzugeben

Klicken Sie hier, um Ihre Adresse einzugeben

Klicken Sie hier, um Ihre PLZ und Ihren Ort einzugeben

 Klicken Sie hier, um den Ort und das Datum einzugeben

EINSCHREIBEN

Firma

Klicken oder tippen Sie hier, um den Firmennamen einzugeben

Klicken Sie hier, um die Adresse einzugeben

Klicken Sie hier, um die PLZ und den Ort einzugeben

# Betrifft: mangelhafte Bereitstellung der digitalen Leistung, Bestell-Nr. Klicken oder tippen Sie hier, um die Bestellnummer einzugeben

Sehr geehrte Damen und Herren!

Ich habe bei Ihnen am Klicken oder tippen Sie hier, um das Datum einzugeben eine digitale Leistung zum Preis von EURO Klicken oder tippen Sie hier, um den Preis einzugeben gekauft.

* + Der von Ihnen übermittelte Link/Software funktioniert nicht
	+ Das notwendige Update wurde nicht bereitgestellt
	+ Der digitale Inhalt ist fehlerhaft

Ich ersuche Sie, den vertragskonformen Zustand herzustellen, ansonsten werde ich von der gewährleistungsrechtlichen Vertragsauflösung gebraucht machen und zur Rückzahlung des Kaufpreises auffordern.

Mit freundlichen Grüßen

Klicken oder tippen Sie hier, um Ihren Vor- und Nachnamen einzugeben*(=eigenhändige Unterschrift)*

# Wichtige Informationen zum Musterbrief ! Dienen zu Ihrer persönlichen Information !

**Gewährleistung:**

Der Unternehmer leistet Gewähr, dass die von ihm erbrachte digitale Leistung/der digitale Inhalt, die vertraglich vereinbarten und die objektiv erforderlichen Eigenschaften aufweist, sowie gegebenenfalls die Aktualisierungspflicht erfüllt wird.

**Updatepflicht:**

Der Unternehmer haftet dafür, dass dem Verbraucher jene Updates zur Verfügung gestellt werden, die notwendig sind, damit die digitale Leistung weiterhin dem Vertrag entspricht

**Digitale Leistung:**

Eine digitale Leistung ist ein digitaler Inhalt oder eine digitale Dienstleistung.

**Digitaler Inhalt:**

Daten, die in digitaler Form bereitgestellt werden – auch solche die nach Anweisungen des Verbrauchers entwickelt werden (E-Books; Streamingdienste; Musikportale; Apps; …)

**Digitale Dienstleistung:**

Dienstleistung zur Erstellung, Verarbeitung und Speicherung von Daten in digitaler Form oder den Zugang zu digitalen Daten ermöglichen, sowie Dienstleistungen, die die gemeinsame Nutzung der vom Verbraucher oder von anderen Nutzern der Dienstleistung in digitaler Form hochgeladen oder stellten Daten oder eine sonstige Interaktion mit diesen Daten ermöglicht (Software; Spiele; Fotobearbeitungsprogramme; Clouds; …)

**ACHTUNG: Abweichungen zu den oben angeführten Eigenschaften sind nur bei qualifizierter Zustimmung zulässig!**

Dies bedeutet, dass der Verbraucher eigens von der Abweichung in Kenntnisgesetzt wird **und** der Verbraucher bei Vertragsabschluss dieser Abweichung ausdrücklich und gesondert zustimmt.

Die Beweislast für die Zustimmung obliegt dem Unternehmer.

Die Updatepflicht besteht während des gesamten Bereitstellungszeitraums.

**Garantie:**

Von der gesetzlichen Gewährleistung ist die sogenannte Garantie zu unterscheiden. Unter Garantie versteht man die freiwillige Zusage eines Unternehmens (meist des Herstellers), unter bestimmten Bedingungen für Mängel einer Ware einzustehen (z.B. Reparatur oder Austausch). Durch diese Zusage wird die Garantie ein Vertragsbestandteil und damit verbindlich. Art und Umfang der Garantie (z.B. Garantiefrist) hängen ausschließlich vom Inhalt der Garantiebedingungen ab - sehen Sie daher im Garantieschein nach. Im Unterschied zur Gewährleistung kommt es bei der Garantie nicht darauf an, dass der Mangel schon bei Übergabe der Sache vorhanden war. Der Mangel muss lediglich innerhalb der Garantiefrist auftreten. Allerdings verlängern Garantiereparatur (oder Austausch) – im Gegensatz zur Gewährleistungsreparatur (oder Austausch) - die Garantiefrist nicht, es sei denn, Sie erhalten (z.B. anlässlich eines Austauschs) einen neuen Garantieschein.

**Weitere Infos zu diesem Thema** finden Sie auf unserer Homepage unter Konsumentenrecht / Gewährleistung bzw. Garantie