

Anleitung für Service-Handling

Sehr geehrte Geschäftspartner,

um Ihnen auch nach dem Kauf einen bestmöglichen Service bieten zu können, bitten wir Sie um Beachtung der folgenden Hinweise für die Bearbeitung Ihrer Reklamationen.
Bitte beachten Sie, dass wir Ihre Reklamation nur bearbeiten können, wenn Sie diese vorab per E-Mail oder über unseren Online-Shop angemeldet haben.

Für nicht angemeldete Rücksendungen bzw. Artikel, die nicht von uns bezogen wurden, berechnen wir eine Bearbeitungsgebühr von 15,00€ exkl. Rückversand (ohne MwSt.). Für Rücksendungen, die verunreinigt ankommen und erst gereinigt werden müssen, berechnen wir eine Gebühr von 30,00€ (ohne MwSt.).

Kontakt für die Retourenanmeldung:

Service-Hotline: +49 (0) 5744 944 4520

service@wortmann-telecom.de | <https://shop.wortmann-telecom.de/>

Bei der Reparaturabwicklung finden die aktuell gültigen Garantiebestimmungen der Hersteller Anwendung.
Hier sind folgende Fälle zu unterscheiden:

1. Garantiereparatur | 2. Neudefekt DOA (Dead on Arrival) | 3. Wandlung

1. Garantiereparatur

24-monatige Gewährleistung ab Verkaufsdatum WORTMANN TELECOM GmbH. Die Garantiebestimmungen bei Zubehörteilen können davon abweichen.*

Zur Anmeldung einer Retoure, benötigen wir folgende Informationen und Belege von Ihnen:

- IMEI/Seriennummer
- Exakte Fehlerbeschreibung
- Rechnungsnummer WORTMANN TELECOM GmbH
- Endkundenrechnung mit ausgewiesener IMEI/Seriennummer

Eine Garantie der Hersteller ist bei folgenden Defekten ausgeschlossen:

- Mechanische Beschädigung
- Korrosion durch Flüssigkeit
- Verwendung von Fremdzubehör
- Beschädigung durch Fehlbedienung
- Unautorisiertes Öffnen des Gerätes

Bitte denken Sie daran das komplette Zubehör und die Originalverpackung mitzusenden. Außerdem möchten wir Sie bitten, die Smartphones und Tablets auf „Werkseinstellungen“ zurückzusetzen und darauf zu achten, dass keine Konten oder Passwörter auf den Geräten vorhanden sind.

2. Neudefekt (DOA)

Anmeldung innerhalb von 5 Tagen nach Endkundenrechnungsdatum, immer auf Kalendertage bezogen.
Zur fristgerechten Einhaltung der DOA-Vorgaben der Hersteller senden Sie Ihre Anfrage bitte an service@wortmann-telecom.de.

WORTMANN TELECOM GmbH

Hankamp 2
32609 Hüllhorst
Deutschland

Fon +49 5744.944-4500
Fax +49 5744.944-4519
Mail info@wortmann-telecom.de
Web www.wortmann-telecom.de

Amtsgericht Bad Oeynhausen,
HRB 14584
FinA Lübbecke 331/5886/0508
Ust-Id Nr. DE301288295

Geschäftsführer
Siegbert Wortmann
Stefan Bollmann

Bankverbindung
Volksbank Herford-Mindener Land eG
IBAN DE40 4949 0070 7106 4263 00
BIC GENODEM1HFV

Zur Anmeldung eines Neudefekt (DOA), benötigen wir folgende Informationen/Belege von Ihnen:

- IMEI/Seriennummer
- Exakte Fehlerbeschreibung
- Rechnungsnummer WORTMANN TELECOM GmbH
- Endkundenrechnung mit ausgewiesener IMEI/Seriennummer (für den Fall, dass bereits bei der Hardware Präsentation ein Defekt aufgetreten ist, ist eine Eidesstattliche Versicherung Ihrerseits erforderlich, die bestätigt, dass der Defekt bereits vor Verkauf an den Endkunden entdeckt wurde.)
- Schriftlicher Reklamationsnachweis vom Endkunden mit Datum

Bitte denken Sie daran das komplette Zubehör und die Originalverpackung mitzusenden. Andernfalls kann der Antrag abgelehnt werden. Apple: Nach Aktivierung keine DOA Anmeldung mehr möglich!

3. Wandlung

Eine Rückabwicklung über den/die Vorlieferanten ist ausschließlich unter folgenden Voraussetzungen möglich:

- Mindestens zwei Nachbesserungsversuche (Reparaturversuche) durch ein vom Hersteller autorisiertes Reparaturcenter
- Der erste Nachbesserungsversuch erfolgte innerhalb der ersten 12 Monate nach Verkauf an den Endkunden
- Ein Software-Update oder Einsendungen bei dem kein Fehler festgestellt worden ist, werden nicht als Nachbesserungsversuch gewertet
- Artikel mit Defekten aufgrund von Bedienfehlern oder mechanischer Beschädigung können nicht gewandelt werden

Bitte denken Sie daran das komplette Zubehör und die Originalverpackung mitzusenden.

* Information Garantiezeit Zubehör

6 Monate nach Endkundenrechnungsdatum: herausnehmbare Akkus, im Lieferumfang enthaltene Headsets, Ladegeräte, Kfz-Ladegeräte, Kfz-Halterungen, Datenkabel, Adapter, Armbänder, Cover.