

# 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 oder Artikel, die nicht über uns bezogen wurden, erheben wir eine Bearbeitungsgebühr von 30,00€ (zzgl. MwSt.). Für Rücksendungen, die verschmutzt bei uns eintreffen und gereinigt werden müssen, berechnen wir eine Gebühr von 45,00€ (zzgl. MwSt.).

## Kontakt für die Retourenanmeldung:

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

[service@wortmann-telecom.de](mailto: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 (ausgenommen Apple-Produkte mit 12 Monaten). 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 und führt zur Erstellung eines Kostenvoranschlags:

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

*Bitte beachten Sie, dass bei Ablehnung des Kostenvoranschlags Bearbeitungsgebühren anfallen können, die wir an Sie weiterberechnen müssen.*

*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.*

#### WORTMANN TELECOM GmbH

Hankamp 2  
32609 Hüllhorst  
Deutschland

Fon +49 5744.944-4500  
Fax +49 5744.944-4519  
Mail [info@wortmann-telecom.de](mailto:info@wortmann-telecom.de)  
Web [www.wortmann-telecom.de](http://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 in Ostwestfalen eG  
IBAN DE90 4786 0125 7106 4263 00  
BIC GENODEM1GTL

## 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](mailto:service@wortmann-telecom.de).

**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.