

## Anleitung für Service-Handling

Sehr geehrte Geschäftspartner,

um Ihnen auch nach dem Kauf einen guten Service bieten zu können, bitten wir Sie um Beachtung nachstehender Hinweise für die Abwicklung Ihrer Reklamationen:

Wir bitten Sie zu beachten, dass wir das Handling Ihrer Reklamationen ausschließlich für von uns bezogene Geräten anbieten.

**Bitte senden Sie Ihre Retouren an:**

WORTMANN TELECOM GmbH  
Hankamp 2  
32609 Hüllhorst

**Für Rückfragen wenden Sie sich bitte an:**

Service-Hotline: +49 (0) 5744 944 4520  
E-Mail: [service@wortmann-telecom.de](mailto:service@wortmann-telecom.de)

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

- 1. Garantiereparatur**
- 2. DOA (Dead on Arrival)**
- 3. Wandlung**

### 1. Garantiereparatur

Mit dem Kauf Ihres Mobilfunkgerätes erhalten Sie eine 24-monatige Gewährleistung des Herstellers. Diese Gewährleistung beinhaltet eine kostenlose Mängelreparatur bzw. den Austausch defekter Bauteile. Garantiebestimmungen bei Zubehörteilen können davon abweichen. Wir empfehlen in jedem Fall **die Abwicklung von Garantiefällen über ein vom Hersteller autorisiertes Service-Center**. Sie und damit auch Ihr Kunde profitieren damit von einer direkten und schnellen Abwicklung. Eine Übersicht der vom Hersteller autorisierten Service-Center finden Sie [hier](#).

**Bitte denken Sie daran, dem Artikel bei der Einsendung Folgendes beizulegen:**

- Endkundenrechnung mit ausgewiesener IMEI-Nummer
- Exakte Fehlerbeschreibung
- Vollständiges Zubehör (Anschlusskabel, Netzteil, Akku, Ladeschale, usw.)

**Eine Gewährleistung der Hersteller ist bei folgenden Defekten üblicherweise ausgeschlossen:**

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

Sollte eine Garantiereparatur nicht möglich sein, erhalten Sie vom Service Center zumeist einen Kostenvoranschlag, welcher nach Einwilligung direkt an das Service-Center zu bezahlen ist. Sollten Sie eine Abwicklung über Wortmann Telecom bevorzugen, so übernehmen wir das Handling mit einem autorisierten Service-Center. Bitte beachten Sie, dass sich in diesem Fall die gesamte Bearbeitungszeit verlängern kann.

## 2. DOA (Dead on Arrival)

Ein DOA ist ein Hardware-Defekt bei der Erstinbetriebnahme oder Erstinstallation. Der Hersteller gibt in der Regel nur einen sehr engen Zeitrahmen zur Rückabwicklung vor (meist 7 Tage nach Endkundenrechnungsdatum, immer auf Kalendertage bezogen). Bitte beachten Sie, dass die folgende DOA-Abwicklung nicht für Bedienfehler oder mechanische Beschädigungen Anwendung findet. Auf eine DOA-Regelung besteht kein gesetzlicher Anspruch. Bietet ein Hersteller diese freiwillige Garantie nicht an, bleibt es bei den üblichen Gewährleistungsansprüchen sowie ggf. den sonstigen Garantieleistungen des Herstellers. Zur fristgerechten Einhaltung der DOA-Vorgaben der Hersteller senden Sie Ihre DOA-Anfrage bitte zunächst an [service@wortmann-telecom.de](mailto:service@wortmann-telecom.de). Hierzu sind eine exakte Fehlerbeschreibung sowie die Endkundenrechnung beizufügen.

### Bitte denken Sie daran, dem Artikel Folgendes beizulegen:

- Endkundenrechnung mit ausgewiesener IMEI-Nummer (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)
- Exakte Fehlerbeschreibung
- Komplettes Zubehör mit Verkaufsverpackung

### DOA-Fristen der Hersteller:

Hersteller:	Frist:
Alcatel	Keine DOA-Abwicklung
Apple	Keine DOA-Abwicklung
CAT	14 Tage
HTC	7 Tage
Huawei	4 Tage
LG	7 Tage
Motorola	7 Tage
Nokia	10 Tage
Samsung	7 Tage
Sony/ Sony Ericsson	7 Tage
TrekStor/i-onik	Keine DOA-Abwicklung
Wiko	10 Tage
ZTE	Keine DOA-Abwicklung

## 3. Wandlung

Eine Wandlung ist der Rücktritt bzw. die Rückabwicklung des Kaufvertrags für ein defektes Gerät. 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 sechs Monate nach Verkauf an den Endkunden.

- Dabei ist zu beachten: Ein Software-Update wird nicht als Nachbesserungsversuch gewertet.
- Artikel mit Defekten aufgrund von Bedienfehlern oder mechanischer Beschädigung können nicht gewandelt werden.

Senden Sie Ihre Wandlungsanfrage bitte zunächst an [service@wortmann-telecom.de](mailto:service@wortmann-telecom.de).

**Bitte denken Sie daran, dem Artikel Folgendes beizulegen:**

- Endkundenrechnung mit ausgewiesener IMEI-Nummer
- Komplettes Zubehör mit Verkaufsverpackung
- Exakte Fehlerbeschreibung