



SERVICE-HANDLING

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.).

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

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

Kontakt für die Retourenanmeldung
Service-Hotline: +49 (0) 5744 944 4520
service@wortmann-telecom.de
<https://shop.wortmann-telecom.de/>

1. Gewährleistungsabwicklung

24-monatige Gewährleistung ab Verkaufsdatum durch die WORTMANN TELECOM GmbH. Für Zubehörteile können abweichende Garantie- und Gewährleistungsbedingungen gelten.*

Zur Anmeldung einer Retoure im Rahmen der Gewährleistung benötigen wir folgende Informationen und Belege von Ihnen:

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

Bei den folgenden Defekten liegt in der Regel kein Gewährleistungsfall vor – in diesen Fällen wird ein Kostenvoranschlag

erstellt (bei Ablehnung des Kostenvoranschlags können Bearbeitungsgebühren anfallen, die wir weiterberechnen):

- Mechanische Beschädigung
- Korrosion durch Flüssigkeit
- Verwendung von Fremdzubehör
- Beschädigung durch Fehlbedienung
- Unautorisierte Öffnung des Geräts

Wir bitten darum, das Gerät inklusive vollständigem Zubehör und Originalverpackung einzusenden. Vor dem Versand sollten alle Geräte auf die Werkseinstellungen zurückgesetzt werden. Bitte stellen Sie zudem sicher, dass keine Konten, Passwörter oder privaten Daten mehr gespeichert sind.

2. Neudefekt

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

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 von Zubehör

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

WORTMANN TELECOM GmbH

Hankamp 2, 32609 Hüllhorst, Deutschland · Tel +49 5744 944-4500 · Fax +49 5744 944-4519 · Mail info@wortmann-telecom.de · Web www.wortmann-telecom.de
Geschäftsführer Siegbert Wortmann, Stefan Bollmann · Amtsgericht Bad Oeynhausen, HRB 14584 · FinA Lübbecke 331/5886/0508 · Ust-Id Nr.: DE 301 288 295
Bankverbindung Volksbank in Ostwestfalen eG · IBAN DE90 4786 0125 7106 4263 00 · BIC GENODEM1GTL