

BEDINGUNGEN UND VORGEHENSWEISEN IN REKLAMATIONS- UND GARANTIEFÄLLEN

Ein Garantiefall tritt ein, wenn der erworbene Artikel bei handelsüblicher Verwendung einen technischen Fehler aufweist.

1 BITTE BEACHTEN

1.1 B2B / B2C

Definitionen:

B2C (Business-to-Consumer)

Unter dem Begriff B2C versteht man den Vertrieb von Produkten und Dienstleistungen von Unternehmen an den privaten Endverbraucher.

B2B (Business-to-Business)

Unter Business-to-Business versteht man den Vertrieb von Produkten von Unternehmen an Unternehmen.

Erklärung:

Bei B2C Verkäufen verpflichtet der Gesetzgeber den Händler durch eine Gewährleistung eine Mängelhaftung auf seine Ware und Dienstleistung zu geben, dies ist unabhängig von der freiwilligen Herstellergarantie.

Bei B2B Verkäufen gibt es dies jedoch so nicht, womit die Mängelhaftung ausgeschlossen wird. Damit beruht jede Form von Austausch oder Gutschrift im Defektfall auf absolut freiwilliger Kulanz.

1.2 Direktabwicklung

1.2.1 über den Hersteller

Durch eine Direktabwicklung über den Hersteller können Sie und Ihr Kunde Zeit und Kosten sparen.

Das defekte Gerät muss vom Endkunden mit seiner Rechnung direkt beim Hersteller bzw. an eine autorisierte Vertragswerkstatt eingeschickt werden.

Herstellerweiterleitungen über uns können u.U. über Monate dauern. Statusabfragen per Mail können nicht beantwortet werden, da die Lieferanten keine genauen Informationen hierzu geben.

Erfahrungsgemäß geht die Direktabwicklung Verbraucher – Hersteller erheblich schneller als über uns.

1.2.2 über den Spediteur

Paketbeschädigungen: verweigern Sie bei offensichtlichen Schäden die Paketannahme. Stellen Sie nach Paketannahme Beschädigungen an der Ware oder Fehlmengen fest, sichern Sie zwingend die Umverpackung. Kontrollieren Sie die Ware präzise. Belassen Sie die Paketsendung in diesem Zustand und informieren Sie sofort den zuständigen Spediteur (UPS / GLS / DHL).

- 1.3 Bei Reparaturen und Austausch von Ersatzteilen an Mobilfunkgeräten dürfen ausschließlich die vom Hersteller vorgegebenen Werkzeuge sowie Messgeräte verwendet werden. Es wird vorausgesetzt, dass die aktuellste Software auf dem Mobilfunkgerät aufgespielt ist!
- 1.4 Bitte beachten Sie, dass Artikel, die als Bundle ausgeliefert wurden, nur bei Rücksendung aller Komponenten zurückgenommen werden können.
- 1.5 Im Falle der Annahmeverweigerung unserer Lieferung gehen alle hierdurch entstandenen Kosten zu Ihren Lasten.
- 1.6 D.O.A.-Garantie gilt nur für unbenutzte noch nicht fest verbaute Ersatzteile. Das heißt, innerhalb der jeweiligen in den Artikeldetails hinterlegten Frist muss der Mangel spätestens beim Einbau erkannt und dann sofort reklamiert werden. Gibt es Anzeichen dafür, dass die Ersatzteile nach dem Einbau bereits benutzt wurden, wird jegliche Garantie von uns ausgeschlossen.

2 KEINE GARANTIE GIBT ES BEI

- 1.1 Durchgeschnittenen / abgerissenen Kabeln, abgewetzten Taschen
- 1.2 Stark abgenutzten, gebrauchten oder gebrochenen Artikeln / Zubehör
- 1.3 Wasserschaden, Reparatur- und Öffnungsspuren
- 1.4 Deutlich erkennbaren mechanischen Beschädigungen durch Gewalteinwirkung / unsachgemäße Handhabung

3 GARANTIEBEDINGUNGEN

Einsendungen von defekten Waren müssen folgende Bedingungen erfüllen:

- Artikel ist vollständig (inkl. aller Komponenten).
- Das Produkt befindet sich innerhalb der Garantie.
- Die Endkundenrechnung liegt bei.
- Die Ware ist anerkannter Teil der RMA.
- Artikel wurden von mobileplus bezogen.

4 VORGEHENSWEISE BEI REKLAMATIONEN

- 4.1 Retouren bitte auf unserer Homepage mit ausführlicher Fehlerbeschreibung anmelden und auf Antwort warten. Gründe wie "ohne Funktion", "defekt",... sind als Fehlerbeschreibung nicht akzeptabel!
Nach Überprüfung und ggf. Genehmigung durch die Reklamationsabteilung hat die erteilte RMA-Nummer eine Gültigkeit von 4 Wochen und muss auf dem Paket gut sichtbar notiert, oder der RMA-Schein auf dem Paket angebracht werden! Rücksendungen ohne RMA-Nummer können nicht berücksichtigt und bearbeitet werden! Bitte reklamieren Sie bei gewöhnlichen Defekten nicht jeden Artikel einzeln, sammeln Sie bevor Sie eine RMA-Nummer beantragen (Bitte Garantiezeiten beachten).
- 4.2 Nach Kontrolle des eingegangenen Reklamationsantrages wird von der Reklamationsabteilung unter Vorbehalt entschieden, ob bei den jeweiligen genehmigten Artikeln ein Austausch oder eine Gutschrift erfolgt.
- 4.3 Kommentare auf dem RMA-Schein (Verwaltungskommentar) bitte beachten! Abgelehnte Artikel sind von der Rücksendung ausgeschlossen. Details können Sie dem bereits erwähnten Kommentarfeld entnehmen.
- 4.4 Rücksendungen müssen generell frei an uns zurückgeschickt werden, da es eine Serviceleistung unsererseits ist. Einsendungen, die uns unfrei zugehen, gehen zu Ihren Lasten zurück.
- 4.5 Weiterhin werden wir bemüht sein für defekte, bei uns erworbene Artikel Ersatz zu liefern oder bei nicht lagernder Ware eine Gutschrift zum Kaufpreis bzw. zum aktuellen Marktpreis (momentaner Einzelstückpreis) zu erstellen.

5 HINWEISE ZUM GARANTIEAUSTAUSCH NACH REKLAMATIONSEINGANG

- 5.1 Folgender Ablauf erfolgt nach Bearbeitung der Reklamation:
Austauschartikel oder Artikel, die zu unserer Entlastung zurückgesandt werden, versenden wir mit der nächsten Bestellung.
Je nach Versandbedingungen werden Gutschriften bei Nachnahmekunden mit der wertmäßig nächstmöglichen Bestellung verrechnet. Bei Lastschriftverfahren mit hinterlegten Bankdaten erfolgt die Überweisung mit dem nächsten Buchungsvorgang. Als Rechnungskunde ziehen Sie sich den Betrag bei der Überweisung der nächsten Bestellung selbst ab.
- 5.2 Im Falle der Garantieweiterleitung an den Hersteller durch uns werden Sie schnellstmöglich informiert ob das Gerät vom Hersteller repariert, ausgetauscht, gutgeschrieben oder kein Fehler festgestellt wurde.
Leider können Statusabfragen nicht beantwortet werden, da wir vom Lieferant nur die Information bekommen, dass der Artikel noch in Bearbeitung ist.
Herstellerweiterleitungen können u.U. über Monate dauern, da sich manche Hersteller bei der Bearbeitung von Reklamationen gerne Zeit lassen. Wir bitten um Verständnis, da wir unser Möglichstes tun um Ihnen lange Wartezeiten zu ersparen. Daher empfehlen wir die Direktabwicklung (vgl. Punkt 1.2.1).

6 HOW TO MAKE A RMA / 5 SCHRITTE ZUR RMA

- 6.1 Melden Sie sich mit Ihren Benutzernamen & Passwort online auf unserer Webseite (www.mobileplus.de) an.
- 6.2 Unter „Mein mobileplus“ finden Sie den Button „Retouren“.
- 6.3 Unter „Neue Position hinzufügen“ bitte Rechnungsnummer, Artikel und die zu reklamierende Menge auswählen. Eine möglichst detaillierte Fehlerbeschreibung eingeben und „GO“ drücken.
Wenn Sie zusätzliche Artikel reklamieren möchten können Sie nun unter „Neue Position hinzufügen“ weitere Artikel auf die gleiche Weise eintragen.
- 6.4 Abschließend drücken Sie „absenden“ um den Antrag an mobileplus zu übermitteln.
- 6.5 Nach Eingang des RMA-Antrags wird dieser geprüft und umgehend weiter bearbeitet. Wir senden an Ihre bei uns hinterlegte Emailadresse den vorläufigen RMA-Beleg (PDF-Format). Anhand dieses Formulars können Sie entnehmen, ob der Antrag auf RMA für den jeweiligen Artikel anerkannt oder abgelehnt wurde.

Bitte beachten Sie diesbezüglich immer den Verwaltungskommentar, er enthält wichtige Details.