

Servicerichtlinie der ENO telecom GmbH

1. Meldefristen

Im Hinblick auf die Allgemeinen Lieferbedingungen der Firma ENO telecom GmbH sowie die Bestimmungen der §§ 377, 378 HGB sind Händler bei Annahme der Ware verpflichtet, diese unverzüglich auf Richtigkeit, Vollständigkeit und Mängel zu überprüfen. Bei Unterlassung einer unverzüglichen Überprüfung gilt die gelieferte Ware trotz etwaiger Falschlieferrung, Mengenfehler oder Mängel als genehmigt. Zur Vermeidung dieser Genehmigungsfiktion ist folgendes Vorgehen des Händlers geboten:

- Fehlende Ware in einer Sendung oder fehlende Ware im Lieferumfang eines Artikels ist unverzüglich, spätestens innerhalb von 5 Werktagen nach Eingang der Sendung zu melden. Ist das Fehlen von Ware in einer Sendung oder im Lieferumfang eines Artikels auch bei sorgfältigster Prüfung innerhalb dieser Frist nicht zu entdecken, so hat die Meldung unverzüglich nach Entdeckung, spätestens innerhalb von 3 Werktagen zu erfolgen.
- Falschlieferrungen und Bestellfehler sind unverzüglich, spätestens innerhalb von 5 Werktagen nach Eingang der Ware zu melden. Ist die Falschlieferrung oder der Bestellfehler auch bei sorgfältigster Prüfung innerhalb dieser Frist nicht zu entdecken, so hat die Meldung unverzüglich nach Entdeckung, spätestens innerhalb von 3 Werktagen zu erfolgen.
- Transportschäden und Sachmängel der Ware sind unverzüglich, spätestens innerhalb von 5 Werktagen nach Eingang der Ware zu melden. Ist der Transportschaden oder der Sachmangel auch bei sorgfältigster Prüfung innerhalb dieser Frist nicht zu entdecken, so hat die Meldung unverzüglich nach Entdeckung, spätestens innerhalb von 3 Werktagen zu erfolgen.
- DOA bei Lagerware: Neudefekte sind unverzüglich, spätestens innerhalb von 3 Werktagen nach Entdeckung zu melden.
- DOA bei Wiederverkauf: Mängel sind unverzüglich nach Bekanntwerden zu melden; das Reklamationsdatum darf nicht länger als 2 Werktage nach Verkauf des Gerätes an den Endkunden zurückliegen.
- Reparaturen sind innerhalb der Garantie- und Gewährleistungszeit (abhängig von den produkt- und herstellerspezifischen Serviceangeboten) vorzugsweise, um eine schnellere Bearbeitung zu gewährleisten, über die Serviceadressen der Hersteller abzuwickeln.
- Wandlungen: Nach 2-facher fehlgeschlagener Reparatur ist das defekte Gerät innerhalb der Garantie- und Gewährleistungszeit zur Wandlung anzumelden.

Die Firma ENO telecom GmbH weist ausdrücklich darauf hin, dass durch den Händler Gewährleistungsansprüche grundsätzlich nur bei vorheriger Beachtung der einschlägigen Voraussetzungen, die sich aus den Allgemeinen Lieferbedingungen sowie aus den einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen ergeben, geltend gemacht werden können. An diesen Voraussetzungen fehlt es insbesondere dann, wenn der Händler vor einer Reklamation an der gelieferten Ware ohne Einschaltung der Firma ENO telecom GmbH auf eigene Veranlassung erfolglos Nachbesserungen durchgeführt hat.

2. Meldung

Reklamationen können wahlweise

- schriftlich per Fax mit dem Retourenantragsformular unter: **05921/877-6308** oder
- per Email unter **rma@eno.de** oder
- per Internet-Download des Retourenantragformulars, welches ausgefüllt per Fax oder Email an die ENO telecom GmbH geschickt wird, angemeldet werden.

Nur wenn der Retourenantrag komplett von Ihnen ausgefüllt wurde, kann eine zügige Abwicklung gewährleistet sein.

3. Rückkaufangebot

Bei Warenüberhängen behält sich die Firma ENO telecom GmbH die Abgabe eines Rückkaufangebotes gegenüber dem Händler vor. Diese Warenrücknahme erfolgt ohne Anerkennung einer Rechtspflicht und ohne Präjudiz nur bei Einhaltung der Service Richtlinien der ENO telecom GmbH. Das unverbindliche Rückkaufangebot bezieht sich ausschließlich auf aktuelle, original verpackte, wiederverkaufsfähige Ware, die nicht älter als 6 Monate ist - mit Ausnahme von Speichermedien. Nach Absprache wird im Einzelfall über eine Rücknahme der Ware verhandelt.

4. Prüfung der Reklamation

Die Prüfung eingehender Reklamationen erfolgt durch die Firma ENO telecom GmbH zunächst anhand nachfolgend dargestellter formeller Kriterien, die daher durch den Händler unbedingt zu berücksichtigen sind:

Neudefekt (DOA):

- Einhaltung der Meldefristen
- Bezugsnachweis über ENO telecom GmbH durch Lieferschein- oder Rechnungskopie
- Endkundenkaufbeleg
- Fehlerbeschreibung schließt Fremdeinwirkungen (starke Gebrauchsspuren, Wasserschaden etc.) aus
- Reklamationsgrund und -verursacher sind eindeutig zuzuordnen
- Direkte herstellerspezifische Serviceabwicklung ist ausgeschlossen

Fehlende Ware/Lieferumfang unvollständig:

- Einhaltung der Meldefristen
- Bezugsnachweis über ENO telecom GmbH durch Lieferschein- oder Rechnungskopie
- Eidesstattliche Versicherung

Defekt:

- Einhaltung des Gewährleistungsvoraussetzungen
- Bezugsnachweis über ENO telecom GmbH durch Lieferschein- oder Rechnungskopie
- Fehlerbeschreibung

5. Reklamationssendung

Nach erfolgreicher Prüfung der Reklamation erhält der Händler innerhalb von 3 Werktagen eine Retourenbestätigung mit Retouren-Nr. (RMA-Nr.) per Fax oder Email. Der Retourenschein (RMA-Nr.) ist auf der Umverpackung deutlich sichtbar anzubringen. Dabei ist niemals die Originalverpackung der Ware als Umverpackung bzw. Versandverpackung zu benutzen. Die Retourensendingung ist innerhalb von 3 Werktagen ab Eingang der Retourenbestätigung mit Retouren-Nr. (RMA-Nr.) beim Händler von diesem "frei Haus" zurückzusenden „Unfreie“ Sendung führen zur Annahmeverweigerung. Retouren werden nur im Originalverpackungszustand (ausgenommen Defektgeräte), vollständigem Lieferumfang, ohne Beschriftung und unbeschädigt angenommen. Die Ware muß nach Herstellern und getrennt defekt (bei Neudefekten) und nicht defekt (bei Falschlieferungen), sortiert sein. Alle Sendungen müssen transportsicher verpackt sein. Wenn die Retouren durch Fehlbedienung, Transport- und/oder Lagerschäden oder nicht im Rahmen der Gewährleistung abgedeckte Beschädigungen aufweisen, wird keine weitere Bearbeitung erfolgen und die Ware zur Abholung bereitgestellt. Werden mehrere Artikel in einem Paket retourniert, ist ein Sammellieferschein der Sendung beizufügen, damit eine Wareneingangskontrolle auf Vollständigkeit erfolgen kann.

6. Reklamationsbelege

Bei Neudefekten (DOA) sind folgende Belege der Sendung beizufügen:

- Kopie des Bezugslieferscheins oder –rechnung
- Fehlerbeschreibung
- Endkundenbeleg als Nachweis für die Einhaltung des DOA-Zeitraums

Bei Wandlungen sind folgende Belege der Sendung beizufügen:

- Kopie des Bezugslieferscheins oder –rechnung
- Endkundenbeleg als Garantienachweis
- Aktuelle Fehlerbeschreibung
- Reparaturberichte bzw. Tauschberichte - mind. Zwei
- Ursprungs-IMEI-Nr./aktuelle IMEI-Nr. – bzw. schlüssiger IMEI-Ketten-Nachweis

7. Reklamationsergebnis

Die Firma ENO telecom GmbH steht unter Berücksichtigung des vom Hersteller/Lieferanten der Ware angebotenen Service-Portfolios das Recht zu, wahlweise diejenigen Teile oder Leistungen unentgeltlich nachzubessern, neu zu liefern oder neu zu erbringen, die innerhalb der Verjährungsfrist einen Mangel aufweisen. Es besteht nicht in jedem Fall ein Anspruch des Händlers auf Rückgabe eines reklamierten Artikels gegen Auszahlung des Kaufpreises bzw. Erteilung einer Gutschrift. Ebenso wenig besteht in jedem Falle ein Anspruch des Händlers auf Nachbesserung reklamierter Ware. Es wird insofern auf die Regelung Abschnitt VII. Ziff. 1 der Allgemeinen Lieferbedingungen der Firma ENO Telecom GmbH verwiesen. Abhängig vom Serviceangebot der Hersteller/Lieferanten und von der Einhaltung der Meldefristen erhalten Sie eine Ersatzlieferung. Sollte eine Ersatzlieferung nicht möglich sein, erhalten Sie bei defekter Neuware eine Gutschrift in Höhe des Bezugspreises. Sollte eine Entscheidung durch Hersteller bzw. Lieferanten erforderlich sein, behält sich die ENO telecom GmbH das Recht vor, das Reklamationsergebnis bis zur endgültigen Klärung auszusetzen.

8. Transportschäden

Waresendungen sind unverzüglich auf Schäden zu untersuchen. Bei Verdacht eines Schadens ist der Empfang der Ware nur unter Vorbehalt mit Angabe des vermuteten Schadens zu quittieren und vom Frachtführer gegenzeichnen zu lassen.

Bei Gütern in Paletten ist sicherzustellen, dass die Verpackung und Siegel sofort bei Annahme der Ware durch Mitarbeiter geprüft werden. Falls die Verpackung beschädigt oder Siegel aufgebrochen sind bzw. fehlen oder Sendungsinhalte von Frachtdokumenten abweichen, ist Empfang nur unter Vorbehalt mit Angabe des vermuteten Schadens zu bescheinigen und dies vom Frachtführer (Spedition oder Paketdienst) gegenzeichnen lassen. Der Sendungsinhalt ist sofort auf Vollständigkeit zu überprüfen.

Weitere Schritte:

- Für eine Minderung des entstandenen und Abwendung eines weiteren Schadens ist zu sorgen.
- Unverzüglich ist die Firma ENO telecom GmbH über den Schaden zu informieren, damit gegebenenfalls ein Schadensgutachter hinzugezogen werden kann. Benachrichtigung unter Fax 05921-8776308 Tel.: 05921-8776300 oder per E-Mail rma@eno.de.
- Der Zustand der Sendung und ihrer Verpackung ist bis zum Eintreffen des Gutachters nicht zu verändern, soweit dies nicht durch Maßnahmen nach Ziffer 2 erforderlich ist.

9. Aufwandspauschale

Folgende vom Kunden verursachte Rücksendungen, werden mit einer entsprechenden Bearbeitungsgebühr pro Gerät berechnet:

- Falschbestellung
- Doppelbestellung
- Annahmeverweigerung
- Nachnahme nicht gezahlt
- Empfänger nicht zu ermitteln
- Rücksendung ohne Retouren-Nr. (RMA-Nr.)
- Reparatursendungen
- „unfrei“ eingesandte Retouren

10. Nichteinhaltung der Servicerichtlinien

Die Bearbeitung von Reklamationen unter Missachtung dieser Service-Richtlinien kann nicht gewährleistet werden. Die ENO telecom GmbH behält sich vor, Kosten, die durch das Nichteinhalten der Servicerichtlinien entstehen, an den Einsender weiterzubelasten. Fehlende Unterlagen und unvollständiger Lieferumfang sind nach Rücksprache innerhalb von 3 Werktagen nach Eingang eines entsprechenden Hinweises (Mängelrüge) der Firma ENO telecom GmbH zur Vervollständigung nachzuliefern. Sollte dieses nicht erfolgen, wird die defekte Ware zu Lasten des Händlers zurückgeschickt.

Gebrauchsspuren und Verpackungsbeschädigungen, die nicht als Retourengrund (Transportschaden) angekündigt wurden, beeinflussen das Retourenergebnis. Die Minderung wird an den Einsender weiterbelastet (z. B. in Form eines Austauschgerätes oder Reparaturgerätes) Sollte an dem eingesandten Gerät kein Fehler feststellbar sein, werden wir das Gerät zurückschicken. Die Rücksendung des nicht defekten Gerätes und eine entsprechende Aufwandspauschale werden belastet.

Ware, deren Reparatur/Nachbesserung nach entsprechender Mitteilung der Firma ENO telecom GmbH über die Serviceadressen der Hersteller abgewickelt werden kann, die aber dennoch an die Firma ENO telecom GmbH geschickt wird, leitet die Firma ENO telecom GmbH an die Service-Center des Herstellers weiter. Für den Verlust der Ware auf dem Weg zum Service-Center des Herstellers übernimmt die Firma ENO telecom GmbH keine Haftung. Für die Rücksendung der reparierten Ware wird dem Händler eine entsprechende Aufwandspauschale belastet.

11. Allgemeines

Es gelten die Allgemeinen Lieferbedingungen der Firma ENO telecom GmbH.