

Da **SERVICE** bei uns groß geschrieben wird, haben wir für Sie eine einfache und leicht verständliche Serviceabwicklung für Garantiefälle entwickelt.

Ihre Vorteile:

- Einfacher Eingabeprozess im Bereich „Mein Service“
- Schnellere Abwicklung durch eindeutige Identifizierung per RMA-Nummer
- Transparenter und übersichtlicher Ablauf der Prozesse
- Verkürzte Bearbeitungszeit durch direkten Versand an die Reparaturcenter

Um Ihnen einen **problemlosen Abwicklungsprozess** zu bieten, stellen wir auf unserer Homepage ein entsprechendes Modul zur Verfügung. Im Folgenden machen wir die einzelnen Schritte bei der Abwicklung eines Garantiefalls deutlich:

1 LOGIN im TelePart WebShop unter “Mein Service” -> “Mein Reparaturauftrag”



2 Eingabe der IMEI Nummer des Gerätes

Bitte geben Sie hier die IMEI Nummer des betroffenen Gerätes an:

3 Angabe des Grunds der Rücksendung -> Dead on Arrival, Garantireparatur, Wandlung

Aus welchem Grund wollen Sie das Gerät zurücksenden?

Dead On Arrival (DOA)	Garantireparatur	Wandlung
-----------------------	------------------	----------

4 Eingabe Ihrer Daten (abweichende Lieferadresse möglich) -> Fehlerbeschreibung & persönliche Angaben (Da wir im Service mit internationalen Partnern arbeiten, bitten wir Sie, die Angaben auf Englisch oder Deutsch zu machen)

5 Vergabe einer RMA-Nummer (durch TelePart)

6 Einsendung des Gerätes an TelePart oder einen unserer Service-Partner (w-support, dat repair) unter Angabe der erhaltenen RMA-Nummer

7 Wir weisen darauf hin, dass falsche oder unvollständige Daten zur Verzögerung führen, die wir nicht zu verantworten haben. Um Verwirrung oder Missverständnisse zu vermeiden, versenden Sie das Gerät bitte ausschließlich in seiner original OVP.

8 Bitte stellen Sie sicher, dass das Gerät nicht durch ein Passwort / find my iPhone / mi account / google account etc. gesperrt ist. Idealerweise setzen Sie das Gerät auf Werkseinstellungen zurück. Bitte entfernen Sie auch die SIM- und Speicherkarten.

1 Vorgabe zur DOA (Dead on Arrival) Abwicklung

DOA (dead on arrival) ist ein Hardware-Neudefekt. Die Hersteller räumen nur eine sehr kurze Periode zur Meldung ein. Generell 7 Tage, startend mit dem Tag des Erwerbs durch den Endkunden - zu belegen durch die Endkundenrechnung. Bitte beachten Sie, dass bei Schäden aufgrund von unsachgemäßen Gebrauch und mechanischen Beschädigungen keine DOA-Abwicklung möglich ist. Bei Apple-Geräten ist eine DOA-Abwicklung leider nicht möglich (Herstellervorgabe).

Für die DOA-Abwicklung müssen folgende Voraussetzungen vorliegen:

- Es liegt ein offensichtlicher Mangel am Gerät vor
- Der Mangel wurde nicht durch Eigenverschulden hervorgerufen
- Das Gerät weist keine Gebrauchsspuren auf
- Die Originalverpackung ist nicht beschädigt, beschriftet oder beklebt
- Das Gerät wurde vollständig, inkl. aller Zubehörteile zurückgegeben
- Es liegt kein Bedienungsfehler vor

2 Vorgabe zur Wandlung / Rücktritt vom Kaufvertrag

Eine Wandlung ist ein Rücktritt vom Kaufvertrag aufgrund mehrerer versuchter/erfolgloser Reparaturen. Eine Wandlung wird über die Lieferantenkette bis zum Hersteller abgewickelt.

Für Wandlung/ Rücktritt vom Kaufvertrag müssen folgende Voraussetzungen vorliegen:

- Mindestens zwei vorhergegangene, mechanische Reparaturen durch ein vom Hersteller autorisiertes Reparaturcenter
- Die erste Reparatur ist innerhalb der ersten 6 Monate nach Verkauf an den Endkunden erfolgt
- Ein Software Update stellt keine Reparatur dar
- Geräte mit Defekten aufgrund von unsachgemäßem Gebrauch oder mechanischer Einwirkung sind von der Wandlung ausgeschlossen

Um die Abwicklung der Rücknahme zu beschleunigen, beachten Sie bitte folgendes:

- Das bemängelte Gerät wurde vollständig, inkl. aller Zubehörteile zurückgegeben
- Dem Gerät liegen folgende Unterlagen bei:
 - Kopie der Endkundenrechnung mit ausgewiesener IMEI Nummer
 - Alle Kopien der bisherigen Reparaturversuche durch autorisierte Service-Center
 - Detaillierte Fehlerbeschreibung

Nach positiver Prüfung des Vorgangs und Erfüllung der Rücknahmekriterien erfolgt eine Gutschrift des Zeitwertes.

3 Vorgaben zur Garantiereparatur

Bei Erwerb eines Mobilfunkgerätes gewährt Ihnen der Hersteller in den meisten Fällen eine 24-Monats-Garantie (12 Monate bei Apple/ Blackberry/ ZUK-Mobile). Diese Garantie deckt die Reparatur aller Defekte und den Austausch fehlerhafter Komponenten ab. Garantie für Zubehör kann davon abweichen. Wir empfehlen die Reparatur im Garantiefall durch ein vom Hersteller autorisiertes Servicecenter durchführen zu lassen. Wir arbeiten seit Jahren sehr erfolgreich mit externen Service-Partnern (w-support und dat repair) zusammen.

Bei Einsendung zur Garantiereparatur an TelePart oder einen unserer Service-Partner (w-support / dat repair) ist es wichtig, dass Sie einen Nachweis des Verkaufs (Endkundenrechnung inkl. IMEI Nummer) sowie eine detaillierte Fehlerbeschreibung beifügen. Sollte eine Garantiereparatur nicht möglich sein, erhalten Sie einen Kostenvoranschlag unseres Service-Partners.

In folgenden Fällen ist ein Garantieanspruch leider nicht möglich:

- Mechanische Beschädigung
- Flüssigkeitsschäden
- Nutzung von fremden Zubehör/ Software
- Unautorisiertes Öffnen des Gerätes

Unser Tipp: Schicken Sie die Geräte, die durch unsere Service-Partner (w-support/ dat repair) repariert werden, direkt an die Service-Partner und nicht an TelePart. **Dadurch verkürzt sich Ihre Wartezeit um ca. 1 Woche!**

1 w-support.com GmbH

Die **w-support.com GmbH** ist Partner namhafter Hersteller der Telekommunikations- und IT-Branche wie **Bea-Fon, Huawei, LG Electronics, Microsoft** (Lumia Mobiltelefone), **Nokia, Samsung, Sony**.

Kontakt: www.w-support.com
info@w-support.com

Service Hotline +49 3722 713-3171
Mo. – Fr. 8:00 – 19:00 Uhr
Sa. 8:00 – 14:00 Uhr

Adresse:

www.w-support.com
Ernst-Lässig-Straße 7
D-09232 Hartmannsdorf

Reparaturstatus:

<https://www.w-support.com/reparatur/reparaturstatusabfrage.aspx>

2 Datrepair

Datrepair ist Partner namhafter Hersteller der Telekommunikations- und IT-Branche wie **Apple, CAT, Motorola, Lenovo**.

Kontakt: www.service.datrepair.de
ingram.flensburg@ingrammicro.com

Service Hotline +49 180 5 94 00 94
Mo. – Fr. 9:00 – 17:00 Uhr

Adresse:

Ingram Micro Services GmbH
Am Sophienhof 8 – 10
D - 24941 Flensburg

Reparaturstatus:

<https://service.datrepair.de/>

China Brands: Da sich das Europäische Service-Netzwerk für diese Produkte erst noch im Aufbau befindet, werden die defekten Geräte an den Lieferanten zurückgeschickt. Dadurch kann die durchschnittliche Abwicklungszeit bis zu 20-25 Werktagen betragen.