

SERVICE-BEGLEITSCHIN für Rücksendungen und Reklamationen



▶ = Pflichtfelder

▶ **KUNDENNUMMER**

Bitte bei allen Rücksendungen beachten:

Bitte rufen Sie bei Problemen vorab unsere Service-Hotline an, häufig können wir bereits telefonisch weiterhelfen. Bei Retouren auf Grund eines schlechten Druckbildes bitte Test- und Statusausdruck beilegen, da ansonsten eine weitere Bearbeitung der Retoure nicht möglich ist. Bitte senden Sie das Formular ausgefüllt binnen 3 Tagen zurück. Es gelten unsere beiliegenden AGB. Bitte beachten Sie, dass die vergebene Service-Nummer Ihre Gültigkeit 14 Tage behält. Sollte innerhalb dieser Frist kein Wareneingang bei uns verzeichnet werden können, werden wir den Service-Fall als erledigt abschließen.

Dieses Formular können Sie ohne es auszudrucken direkt am PC ausfüllen und per E-Mail an uns versenden. Dieses ermöglicht eine schnellere Bearbeitung und schont wertvolle Ressourcen. Die Schaltfläche hierzu finden Sie am Ende des Formulars. Andernfalls drucken Sie es bitte aus und schicken es uns lesbar in Druckbuchstaben vollständig ausgefüllt per Fax zu.

RECHNUNGSANSCHRIFT

▶ Firma

▶ Ansprechpartner

▶ Telefon

Straße

PLZ Ort

RÜCKSENDEGRUND

10 = falscher Artikel geliefert	30 = Transportschaden
11 = falsche Menge geliefert	31 = Lieferung unvollständig
12 = falscher Artikel bestellt	32 = Defekt
13 = falsche Menge bestellt	40 = Leihekündigung
14 = Anfrage zur Kulanzrücknahme	99 = Sonstiges (bitte benennen)
20 = falsche Katalogabbildung	
21 = missverständlicher Text/Katalog	
22 = falsche Abbildung/Shop	
23 = missverständlicher Text/Shop	

Artikel						J	N
Grund	Artikelnummer	Bezeichnung	Anzahl	Rechnungs-Nummer	Ersatz		

Fehlerbeschreibung bei Grund 30-32

bei Geräten erforderliche Angabe der Seriennummer **SN:**

bei Geräteproblemen ausführliche Fehlerbeschreibung		Fehler tritt auf			
<input type="checkbox"/> J	<input type="checkbox"/> N	beim Einschalten	<input type="checkbox"/> J	<input type="checkbox"/> N	unregelmäßig / sporadisch
<input type="checkbox"/> J	<input type="checkbox"/> N	nach ca. ___ min Betriebsdauer	<input type="checkbox"/> J	<input type="checkbox"/> N	sichtbar beschädigt

- Sie senden die Ware ausreichend frankiert an alpha
- Die Ware soll abgeholt werden (**Nur geltend fürs Inland**) (beachten Sie ggf. anfallende Kosten gem. Service-Bedingungen)

ABHOLUNG

Abholdatum falls nicht am nächsten Werktag möglich

Abholanschrift (falls abweichend)

Straße

PLZ Ort

ERSATZWARE

Artikelnummer	Bezeichnung	Anzahl

LIEFERANSCHRIFT - falls abweichend von Rechnungsanschrift

Firma

Straße

PLZ Ort

JA, Ich versichere die Richtigkeit meiner Angaben und bestätige die Einhaltung der Service-Grundlagen (Auszug aus unseren AGB, siehe Seite 2). Ohne Ihr Einverständnis ist eine Bearbeitung der Reklamation leider nicht möglich. Vielen Dank für Ihr Verständnis.

▶▶▶ bei Rückantwort per Online-Übertragung **HIER KLICKEN zum Versenden** ◀◀◀

▶▶▶ bei Rückantwort per Fax Datum / Unterschrift / Firmenstempel

SERVICE-GRUNDLAGEN - Wichtige Hinweise zum Rücksendeverfahren



Bitte bei allen Rücksendungen unbedingt beachten

Rücksendungen müssen ausreichend frankiert erfolgen. Unfreie Sendungen werden grundsätzlich abgewiesen. Verpacken Sie die Ware für den Rücktransport bitte transportsicher und in einem Umkarton. Schäden aufgrund mangelhafter Verpackung werden nicht übernommen. Bei Reklamationen aufgrund eines schlechten Druckbildes bitte Test- und Statusausdruck beilegen, da ansonsten eine weitere Bearbeitung der Reklamation auf Grund der Bestimmungen der Hersteller nicht möglich ist. Bitte bewahren Sie die Übernahmequittung des Paketdienstleisters gut auf - dies ist Ihr Rücksendenachweis. Bitte senden Sie das Formular ausgefüllt binnen 3 Tagen zurück. Es gelten unsere beiliegenden AGB. Bitte beachten Sie, dass wir im Falle von nicht erhaltener reklamierter Ware 14 Tage nach Vergabe der RMA-Nummer die gemeldete Reklamation als erledigt abschließen. **WICHTIG: Füllen Sie bitte unbedingt den Service-Begleitschein vollständig aus. Nur so ist eine rasche und reibungslose Abwicklung des Rücksendeverfahrens gewährleistet.**

1. Mögliche Fehler/ Probleme bei der Anlieferung

Beim Empfang unserer Lieferung sind alle Pakete / Paletten auf Vollständigkeit, korrekte Adressierung und äußerliche Unversehrtheit zu überprüfen. Offensichtliche Fehlmengen müssen auf den Lieferscheinen vermerkt und vom Fahrer bestätigt werden und sind uns sofort nach Wareneingang/ Lieferschein- oder Rechnungseingang mitzuteilen.

1.1 Transportschaden

Offensichtliche Transportschäden müssen vom Frachtführer schriftlich bestätigt und diese Bestätigung uns spätestens 5 Tage nach Warenerhalt vorgelegt werden. Nachträglich vom Spediteur/ Paketdienst verklebte Pakete gelten auch als offensichtlicher Transportschaden. Ohne schriftliche Bestätigung des Frachtführers ist eine Geltendmachung des Schadens nicht möglich.

Verdeckte Transportschäden sind uns sofort nach Schadensfeststellung, maximal 5 Tage nach Warenerhalt anzuzeigen.

1.2 Falschlieferrung

Falsch gelieferte Waren sind binnen 7 Tagen nach Wareneingang/Lieferschein- oder Rechnungseingang zu melden. Die Ware muss ausreichend frankiert und gut verpackt an uns gesendet werden; gegen Nachweis erstatten wir das verauslagte Porto. Innerhalb Deutschlands kann die Ware von uns abgeholt werden.

1.3 Falschbestellung/Kulanzrücknahme

Falsch bestellte oder nicht mehr benötigte Waren melden Sie uns per Mail unter service@alpha-buerobedarf.de. Wir geben Ihnen daraufhin Info, ob wir diese zurücknehmen können. Wichtig: Die Ware darf nicht bereits geöffnet, beschriftet oder beklebt sein. Verpacken Sie die Ware im Falle einer Rücksendung transportsicher und in einem Umkarton. Bei Falschbestellung oder einer Kulanzrücknahme behalten wir uns eine Ablehnung bzw. einen Abschlag vor. Eine Rücknahme von falsch bestellter Ware ist nur innerhalb von 30 Tagen ab Warenerhalt möglich. Falschbestellungen/Kulanzrücknahmen sind ausreichend frankiert und gut verpackt an uns zurückzusenden.

2. Defekte Ware

Vorab:

- Bei Verbrauchsmaterialien mit einem Verbrauch von über 25% behalten wir uns eine anteilige Gutschrift entsprechend der Restkapazität vor.
- Bei Reklamationen mit einem Warenwert von unter 10 Euro gilt bei Käufen ab dem 01.01.2007 grundsätzlich: Sie senden die Ware ausreichend frankiert (evtl. als Brief oder Warensendung) bei uns ein und erhalten bei berechtigter Reklamation eine Gutschrift des Warenwertes auf Ihr Kundenkonto.
- Bei Rückgabe wg. schlechtem Druckbild verlangen die Hersteller außerdem einen Probedruck, welcher den Fehler deutlich dokumentiert.

Handhabung der Reklamationen nach Produktgruppen:

2.1 Printation - Produkte:

Wir senden Ihnen bei Reklamationen mit einem Warenwert über 10 Euro vorab Ersatzware. Innerhalb Deutschlands lassen wir die defekte Ware bei Ihnen anholen. Aus dem Europäischen Ausland senden Sie die defekte Ware ausreichend frankiert bei uns ein.

2.2 Geräte und Maschinen:

Innerhalb Deutschlands: Tritt der Fehler binnen 30 Tagen ab Warenerhalt auf, holen wir das Gerät auf unsere Kosten ab, lassen dieses reparieren und senden Ihnen dieses oder ein Tauschgerät zurück. Tritt der Fehler nach mehr als 30 Tagen ab Warenerhalt auf, senden Sie die defekte Ware ausreichend frankiert und gut verpackt an uns ein. Sie erhalten bei berechtigter Reklamationen Ihr Gerät repariert oder ein Tauschgerät zurück.

2.3 Speichermedien/Datenträger wie Notebooks, Festplatten etc.: Für die Datensicherung vor der Inanspruchnahme der Garantie/ Gewährleistung sind Sie als Kunde selbst verantwortlich. Die Firma alpha übernimmt keine Haftung für Datenverlust, unabhängig von den Ursachen; eine Wiederherstellung bzw. Übertragung von Daten auf andere Datenträger ist nicht möglich.

2.4 Verbrauchsmaterialien, Bürozubehör, Papier, Schreibwaren, technische Kleingeräte (z.B. USB-Sticks): Tritt der Fehler binnen 30 Tagen ab Warenerhalt auf und beträgt der Warenwert mind. 10 Euro senden wir Ihnen vorab Ersatzware und lassen dabei auch direkt die defekte Ware abholen. Tritt der Fehler nach mehr als 30 Tagen ab Warenerhalt auf senden Sie die defekte Ware ausreichend frankiert und gut verpackt an uns ein. Sie erhalten bei berechtigter Reklamation den Warenbetrag auf Ihr Kundenkonto gutgeschrieben.

2.5 Spezielle Verfahrensweisen bei Original-Verbrauchsmaterialien:

alpha Bürobedarf ist lediglich Erfüllungsgehilfe des Herstellers und somit an die Her-

stellerangaben gebunden. Dies betrifft insbesondere die Rücknahmebedingungen einiger Hersteller. Für den Fall, daß Sie defekte Ware zurückgeben möchten, benötigen wir eine detaillierte Fehlerbeschreibung. Bei Rückgabe wg. schlechtem Druckbild verlangen die Hersteller außerdem einen Probedruck, welcher den Fehler deutlich dokumentiert. Bei einigen Geräten und Verbrauchsmaterialien ist überdies ein sog. Statusblatt des Gerätes notwendig. Bei Fragen stehen Ihnen unsere Mitarbeiter gerne zur Verfügung (- häufig können wir Ihnen am Telefon sogar einen Hinweis geben, der den Fehler beseitigt).

Hersteller, welche ein Statusblatt benötigen (ohne Statusblatt wird die Ware von den Herstellern entsorgt und Sie erhalten daher keine Gutschrift) sind:

- Brother - Canon - Epson - HP - IBM - Kyocera - Lexmark
- OKI - Olivetti - Panasonic - Samsung - Sharp - Sony

Bei folgenden Marken muß die Reklamation direkt beim Hersteller angemeldet und bearbeitet werden (genaue Informationen finden Sie auch in der Originalverpackung der Hersteller):

- Konica Minolta / QMS Service-Hotline: 01805 - 005768
- Xerox /Tectronix Service Hotline: 01805 - 123118

Wir dürfen diese Reklamationen leider nicht annehmen, denn der Hersteller verweigert seinerseits die Annahme der Reklamation, welche durch uns an ihn gesandt wird.

3. Zu beachten bei nicht berechtigten Reklamationen

Reklamationen, welche aufgrund von Verletzung unserer Retourenbedingungen oder fehlendem Vorliegen eines Mangels nicht ausgetauscht/ gutgeschrieben werden können, werden wahlweise kostenpflichtig zurückgesandt oder nach Ablauf der Aufbewahrungsfrist von 14 Tagen entsorgt. Der Kunde erhält eine entsprechende Benachrichtigung mit Angabe der Frist zur Rückantwort. Wir behalten uns vor, im Rahmen der Reklamationsabwicklung angefallene Kosten komplett oder zum Teil in Rechnung zu stellen bzw. vom Gutschriftsbetrag abzuziehen.

Die Kosten setzen sich wie folgt zusammen (Nettopreise):

- Bearbeitungspauschale je angefangenen 10 Minuten 7,00€
- Abholung/Lieferung je Transport und Paket lt. Tabelle:

Paket-Gewicht	Dienstleister		
	DPD ¹	GLS ²	Spedition ³
bis < 30 kg	15,00 €	15,00 €	58,50 €
> 30kg bis < 40 kg	45,00 €	25,00 €	58,50 €
> 40kg bis < 100 kg	-	-	58,50 €
> 100kg bis < 200 kg	-	-	74,85 €
Europalette (bis < 200 kg)	-	-	74,85 €
> 200 kg	-	-	auf Anfrage

¹ längste Seite max. 175cm;
Gurtmaß (2x Höhe + 2x Breite + längste Seite) max. 300cm

² längste Seite max. 200cm,
Breite max. 80cm, Höhe max. 60cm;
Gurtmaß (2x Höhe + 2x Breite + längste Seite) max. 300cm

³ Ware muss immer auf einer Palette stehen - transportsicher fixiert;
Palettenmaße max. < 80 x 120cm (kleiner als Europalette)
Abholung auf Europalette (< 200 kg) immer siehe „Europalette“

alpha Manfred Wenzel GmbH & Co.KG behält sich vor, die Reklamations-Bedingungen zu ändern bzw. zu ergänzen wenn dies notwendig erscheint. Im übrigen gelten die AGB.

4. Auftragsstornierungen

Stornierungen von Aufträgen, bei denen Produkte speziell für einen Kunden bestellt wurden bzw. deren Auftragsmenge den normalen Lagerbestand übersteigt, bedürfen der Schriftform und gelten nur mit schriftlicher Bestätigung von alpha Bürobedarf.

Ihr Service-Kontakt zu uns:

FON +49 (0)651 840 50 60

FAX +49 (0)651 830 61

E-Mail service@alpha-buerobedarf.de

Verkauf
Buchhaltung
Service
Fax
E-Mail
www.

+49 (0)651 840 50 0
+49 (0)651 840 50 51
+49 (0)651 840 50 61
+49 (0)651 830 62
info@alpha-buerobedarf.de
alpha-buerobedarf.de

alpha Manfred Wenzel
GmbH & Co. KG

D-54311 Trierweiler
Industriegebiet Trierweiler
Kiemstraße 3-5

Postbank Karlsruhe (BLZ 660 100 75) • Kto. 71 525 751
USt.-ID.-Nr.: DE 813849941 • Steuer-Nr.: 42/201/0021/4

Amtsgericht Wittlich HRA 4688
Pers. haftende Gesellschafter: Manfred Wenzel & Philippo Verwaltungs GmbH
Amtsgericht Wittlich HRB 4700 • Geschäftsführer: Manfred Wenzel