

# Kundenservice und Kontakt

## Automatische Kundeninformationen

Zu allen relevanten Schritten und Informationen erhalten Sie eine Benachrichtigung per E-Mail von uns, z. B. sobald Ihre Ware verschickt oder Ihre neue Handynummer aktiviert wurde.

## Kontakt Kundenservice

Sollten darüber hinaus noch Fragen oder Wünsche offen bleiben, können Sie uns gerne kontaktieren:

Sie erreichen uns telefonisch täglich von 00:00 bis 24:00 Uhr. Bitte halten Sie Ihre Rufnummer oder Auftragsnummer bereit!  
Telefon: 06181 7074 010

Schriftlich (bitte geben Sie immer Ihre Rufnummer oder Auftragsnummer an):

In Ihrer Servicewelt finden Sie umfangreiche Informationen zu Ihrer Bestellung und können uns direkt kontaktieren.  
Fax: 06181 7074 063

# Informationen zu Lieferreklamationen und Rücksendungen

## Bestellinhalt prüfen

Bitte kontrollieren Sie den Inhalt Ihres Pakets und die Vollständigkeit des Lieferumfangs der von Ihnen bestellten Produkte. Der dem Paket beiliegenden Lieferinformation können Sie entnehmen, welche Ware das Paket enthalten muss. Offensichtliche Schäden, Mängel, Fehlmengen oder Falschlieferungen müssen uns unverzüglich gemeldet und - falls das Paket per DHL zugestellt wurde - in Ihrer zuständigen Postfiliale binnen 7 Tagen zur Niederschrift gebracht werden.

## Rücksendungen

Selbstverständlich haben Sie ein 14-tägiges Widerrufsrecht. Die Widerrufsbelehrung, die Sie bereits vor Bestellung akzeptiert haben, finden Sie als Anlage in Textform zu Ihrer Bestellbestätigung und auf unserer Homepage unter der Rubrik „AGB“.

Bitte schicken Sie ein Paket nie zurück, ohne vorher über Ihre Servicewelt eine Retoure angemeldet oder uns kontaktiert zu haben.

## Hinweis zur Rückgabe von gebrauchter Ware

Sicherlich ist Ihnen bekannt, dass der Wertverlust bei Gebrauch von Elektronikartikeln sehr hoch ist, die Margen aber knapp kalkuliert sind. Wir bitten um Verständnis, dass wir bei der Rücknahme von gebrauchter Ware oder fehlenden Warenbestandteilen Wertersatz verlangen müssen. Achten Sie daher darauf, Ihr Gerät in den ersten Wochen besonders sorgsam zu behandeln und Verpackung, Folien, etc. nicht wegzuworfen oder zu beschädigen. Lesen Sie hierzu bitte auch unsere Hinweise in der Widerrufsbelehrung.

## Die Ware ist defekt? Wir helfen Ihnen weiter!

Wir bemühen uns um eine schnelle Abwicklung von Reparaturen oder Austausch Ihrer Ware im Gewährleistungsfall. In einigen Fällen ist auch eine Abwicklung direkt über den Hersteller zu empfehlen. Die genauen Angaben zur Reparaturabwicklung Ihres Geräts finden Sie in der Servicewelt.



### Retoure - so wird's gemacht:

Um eine schnelle und effiziente Abwicklung zu ermöglichen, bitten wir Sie, folgendes zu berücksichtigen:

- Melden Sie die Retoure an, egal ob es sich um einen Widerruf (Stornowunsch) oder eine Reparatur handelt!
- Loggen Sie sich hierzu in Ihrer Servicewelt ein (Sollten Sie sich nicht einloggen können, können Sie die Retourenanfrage auch über oben stehende Kontaktdaten durchführen).
- Sie erhalten von uns alle notwendigen Informationen für die Rücksendung per E-Mail oder Post.
- Senden Sie uns keine Pakete zu, die nicht ausreichend frankiert sind!
- Schicken Sie uns die Ware nur mit der erhaltenen Retourennummer an die Ihnen mitgeteilte Adresse.

### Weitere Informationen für Rücksendungen

- Bei Rückgabe bitte die vollständige Ware zurücksenden (inkl. Verpackung, Zubehör, Bedienungsanleitung usw.).
- Bitte verpacken Sie die Ware ordnungsgemäß (eigener Karton, Verpackungsmaterial). Bitte auf keinen Fall den Handkarton als Paket-Verpackung nutzen (Diebstahlgefahr und Wertminderung)!
- Bitte schicken Sie uns die Ware als Paket (nicht Päckchen) und bewahren Sie den Einlieferungsbeleg auf. Nur dann ist die Ware auf dem Transportweg versichert.
- Wir bitten Sie, bei Handys vor einer Reparaturabwicklung Ihre persönliche Speicherkarte oder SIM-Karte aus dem zurückzusendenden Gerät herauszunehmen. Bitte gegebenenfalls vorhandene Daten auf dem Handy sichern, da diese bei einer Reparatur im Regelfall gelöscht werden.

## Wertverlustpreisliste

- Stundensatz techn./kfm. Fachkraft 48 €
- Verwaltungsaufwand 10 €

<b>HANDY</b>				
<b>VERPACKUNG</b>	bis 100 €	bis 250 €	bis 500 €	ab 500 €
gebraucht	10 €	15 €	25 €	bis 100 €
beschädigt	bis 15 €	bis 50 €	bis 100 €	bis 125 €
fehlt	bis 30 €	bis 100 €	bis 200 €	bis 250 €
Displayfolien, Verpackungsfolie fehlt	5 €	10 €	15 €	25 €
<b>HANDY</b>	bis 100 €	bis 250 €	bis 500 €	ab 500 €
Kratzer auf Oberschale	10 € - 30 €	25 € - 45 €	30 € - 50 €	ab 50 €
Kratzer auf Display	10 € - 30 €	20 € - 55 €	30 € - 60 €	ab 60 €
Daten auf Handy	20 €	20 €	20 €	30 €
Gebrauchsspuren (Verschmutzungen, Ecken abgestoßen, Tastaturmatte abgewetzt)	20 €	40 €	50 €	60 €
<b>ZUBEHÖR</b>	bis 100 €	bis 250 €	bis 500 €	ab 500 €
Gebrauchsspuren	5 €	10 €	15 €	20 €
Verschmutzung	10 €	15 €	20 €	25 €
Zubehör fehlt	bis 20 €	bis 50 €	bis 100 €	bis 200 €
Große Beschädigung (Displayspuren, gebrochene Teile, etc.)	bis 50 €	bis 100 €	bis 150 €	bis 250 €
<b>HARDWARE (z.B. Playstation, Fernseher, Notebook, etc.)</b>				
<b>VERPACKUNG</b>	bis 150 €	bis 300 €	bis 500 €	ab 500 €
gebraucht	ab 10 €	ab 20 €	ab 40 €	ab 50 €
beschädigt	ab 25 €	ab 45 €	ab 75 €	ab 100 €
fehlt	30 €	75 €	150 €	250 €
<b>GERÄT</b>	bis 150 €	bis 300 €	bis 500 €	ab 500 €
Daten auf Gerät	35 €	35 €	35 €	35 €
Kratzer auf Gehäuse	15 € - 60 €	15 € - 60 €	75 € - 150 €	100 € - 200 €
Kratzer auf Display	15 € - 60 €	15 € - 60 €	75 € - 150 €	100 € - 200 €
Gebrauchsspuren (Verschmutzung, Ecken abgestoßen)	bis 35 €	bis 75 €	bis 100 €	bis 200 €
<b>ZUBEHÖR</b>	bis 150 €	bis 300 €	bis 500 €	ab 500 €
Gebrauchsspuren (Verschmutzungen)	10 € - 30 €	20 € - 40 €	25 € - 70 €	50 € - 90 €
fehlt	bis 40 €	bis 60 €	bis 100 €	bis 200 €
Große Beschädigung (Displaysprung, gebrochene Teile, etc.)	bis 50 €	bis 100 €	bis 150 €	bis 250 €