

# Allgemeine Servicebedingungen der OCTO IT AG

## 1. Arten / Vollständigkeit / Genehmigung

Zur leichteren Bearbeitung von Retouren gibt es drei Arten von Begleitscheinen, die Sie als Händler in Ihrem passwortgeschützten Bereich beauftragen können. Dabei wird automatisch ein RMA Vorgang bei uns im Haus in die Wege geleitet.

- Retourenbegleitschein Vorabtausch – für die Beantragung von Vorabtauschware
- Retourenbegleitschein Reklamation - für Garantie- und Reparatureinsendungen
- Retourenbegleitschein Gutschrift (für Rücksendungen zur Gutschrift - genehmigungspflichtig)

Die Retourenbegleitscheine müssen vollständig ausgefüllt werden. Wir werden die Angaben überprüfen und der eventuellen Rücksendung zustimmen oder sie ablehnen. Bei Ablehnung wird der Grund der Ablehnung erläutert. Eine Genehmigung der Rücksendung kann nur bei einem vollständig ausgefüllten Retourenbegleitschein erfolgen. Der genehmigte Begleitschein muss der Rücksendung beiliegen. Die ihnen vergebene RMA Nummer muss von außen am Paket ersichtlich sein

## 2. Fremdprodukte / Verweigerung der Annahme

Produkte, die nicht von der OCTO IT AG bezogen wurden, werden unfrei und mit Berechnung einer angemessenen Bearbeitungsgebühr an den Absender zurück geschickt. Wir behalten uns vor, die Annahme von Waren, ohne Retourenbegleitschein, zu verweigern.

## 3. Garantienachweis

Der Warensendung muss eine Kopie der Kaufrechnung oder des Lieferscheins beiliegen, um den Garantieanspruch prüfen zu können. Fehlt der Kaufnachweis, kann die Sendung nicht oder nur mit erheblicher Zeitverzögerung bearbeitet werden. Wir behalten uns vor, Ware ohne Garantienachweis zurückzusenden. Ebenfalls kann eine angemessene Bearbeitungsgebühr in Rechnung gestellt werden.

## 4. Verpackung

Bitte benutzen Sie bei Rücksendungen ausschließlich die Originalverpackung, da nur diese ausreichenden Schutz gegen Transportschäden bietet. Für Schäden, die aufgrund unzureichender Verpackung entstehen, können wir keine Haftung übernehmen. Das gilt auch für Transportschäden, die auf dem Weg von uns zu unserem Vorlieferanten bzw. Hersteller entstehen. Bei unzureichender Verpackung behalten wir uns vor, die Aufwendungen für eine ordnungsgemäße Verpackung in Rechnung zu stellen.

## 5. Kostenpflichtige Reparaturen / Beanstandungen ohne Garantieanspruch

Reparaturen außerhalb der Garantiezeit sind grundsätzlich kostenpflichtig. Im Falle unberechtigter Beanstandungen (kein Fehler feststellbar, unsachgemäße Handhabung, Bedienfehler usw.) wird die Ware gegen Berechnung einer Testpauschale zurückgesandt. Wir behalten uns eine Weiterberechnung der Kostenpauschalen der Vorlieferanten bzw. Hersteller vor.

## 6. Datenverluste auf Datenträgern

Für Datenverluste auf Datenträgern übernehmen wir keine Haftung. Dies gilt auch für Datenträger, Sicherungsbänder o. ä., die uns zur Verfügung gestellt werden.

Defekte Datenträger, die auf Garantie getauscht werden, können zur Sicherung des Datenzugriffs erworben werden. Andernfalls werden die Datenträger zur Garantiebearbeitung des Herstellers eingeschendet.

## 7. Kostenvoranschläge

Die Erstellung von Kostenvoranschlägen ist kostenpflichtig, sofern der Durchführung der Reparatur nicht zugestimmt wird. Die Erstellung des Kostenvoranschlages ist auch dann kostenpflichtig, wenn uns der Kostenvoranschlag vom Vorlieferanten bzw. Hersteller trotz Reparatur berechnet wird. Die Höhe der Berechnung richtet sich nach dem Entgelt des Vorlieferanten. Im Übrigen sind die Preisangaben im Kostenvoranschlag unverbindlich.

## 8. Schlussbestimmung

Die OCTO IT AG behält sich vor, diese Allgemeinen Servicebedingungen jederzeit zu ändern oder zu ergänzen. Im Übrigen gelten die jeweils gültigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen als anerkannt.

**Appenweier, im Mai 2014**