

## **Service Richtlinie B.E.O. Handels GmbH**

### Meldefristen:

1)

Fehlende Ware in einer Sendung oder fehlende Ware im Lieferumfang eines Artikels sind unverzüglich, spätestens innerhalb von 2 Werktagen nach Eingang der Sendung zu melden.

2)

Falschliefereien und Bestellfehler sind unverzüglich, spätestens innerhalb von 2 Werktagen nach Eingang der Ware zu melden.

3)

Transportschäden und Sachmängel der Ware sind unverzüglich, spätestens innerhalb von 2 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.

4)

DOA bei Lagerware: Neundefekte sind unverzüglich, spätestens innerhalb von 3 Werktagen nach Entdeckung zu melden.

5)

DOA bei Wiederverkauf:

Jegliche Mängel an einem Produkt sind unverzüglich nach Bekanntwerden zu melden. Das Datum der Meldung darf nicht länger als 4 Werktage nach Verkauf des Gerätes an den Endkunden zurückliegen.

6)

Reparaturen sind innerhalb der Garantie- und Gewährleistungszeit (je nach Hersteller) vorzugsweise, um eine schnellere Bearbeitung zu gewährleisten, über die Serviceadressen der Hersteller abzuwickeln.

#### RMA-Anmeldung:

Reklamationen können mit dem aktuellen B.E.O. Antragsformular auf der Internetseite [www.beo-handel.de](http://www.beo-handel.de) angemeldet werden.

Bitte unter [logistik@beo-handel.de](mailto:logistik@beo-handel.de) folgende Unterlagen zusätzlich einreichen:

- Lieferschein oder Rechnung der B.E.O. Handels GmbH
- Endkundenbeleg zwecks Gewährleistung oder Garantie

#### Prüfung der RMA - Ware nach Eingang bei B.E.O

Voraussetzung für eine Prüfung:

- 1) Meldefristen müssen eingehalten werden
- 2) Endkundenkaufbeleg
- 3) Nachweis des Warenbezuges über die B.E.O. Handels GmbH
- 4) Ausgiebige Fehlerbeschreibung
- 5) Einhaltung der Gewährleistungsvoraussetzungen

#### Reparatur der Ware

Je nach Hersteller wird die B.E.O Handels GmbH im Rahmen des Möglichen eine Reparatur schnellstmöglich mit den jeweiligen Service Anbietern der Hersteller umsetzen.

Nach Erhalt der Reparatur seitens des Herstellers wird diese an den Kunden zurückgesendet.