

**Anforderung eines Vorabaustausches**

Per Fax an **0521/44709-559**

Bitte nachfolgend alle Mußfelder (★) ausfüllen!

	★Warenempfänger (Fachhändler)	★Bezugsquelle (Großhändler (GH)) <small>(alternativ bitte Kaufbeleg beilegen)</small>
Firma	_____	_____
Ansprechpartner	_____	_____
Straße	_____	_____
PLZ Stadt	_____	_____
Telefon	_____	_____
Fax	_____	_____
Kundennr. b. GH	_____	_____

**Angaben zur defekten und zu tauschenden Komponente(n):**

★ Produkt \_\_\_\_\_  2 vernetzte Anlagen

★ Seriennummer(n) \_\_\_\_\_  TK-Suite beilegen

★ Farbe  schwarz  silber  weiß  reinweiß

Benötigte Modulbestückung/-frontplatten:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

AS 200 IT/LAN/LAN II und AS 44 IT: Modulfrontplatten  werden auch benötigt.

★ Hardwareausführung: (Zutreffendes bitte ankreuzen)

AC 14 (Phonie)	<input type="checkbox"/> MoH	<input type="checkbox"/> keine MoH	(Music-on-Hold-Schnittstelle)
AC 14 WebPhonie	<input type="checkbox"/> RS232	<input type="checkbox"/> Western	(PC-Schnittstelle)

★ Fehlerbeschreibung: (Bitte geben Sie den Fehler möglichst genau an!)

permanent  sporadisch

<input type="checkbox"/> a/b-Port defekt	_____
<input type="checkbox"/> Com gestört	_____
<input type="checkbox"/> S0 extern defekt	_____
<input type="checkbox"/> S0 intern defekt	_____
<input type="checkbox"/> Totalausfall	_____
<input type="checkbox"/> USB gestört	_____
<input type="checkbox"/> Displayfehler	_____
<input type="checkbox"/> Tastaturfehler	_____

Der Fehler wurde mit der AGFEO-Hotline eingegrenzt. Hotline-Ticket-Nr. \_\_\_\_\_

Wir bestätigen, daß uns die Austauschbedingungen des Hauses AGFEO - s. Seite 2 - bekannt sind, und daß wir diese akzeptieren.

\_\_\_\_\_  
Datum

\_\_\_\_\_  
Unterschrift

(Firmenstempel)

## **Austauschbedingungen des Hauses AGFEO**

Der '24-Stunden Vorabaustausch-Service' stellt eine der Hauptsäulen in der After-Sales-Kundenbetreuung unseres Hauses dar. Schließlich ist es im Interesse aller Beteiligten, im Falle einer Anlagenstörung Verzögerungen bei der Wiederherstellung der vollen Kommunikationsfähigkeit des Endanwenders zu minimieren.

So bietet AGFEO hinsichtlich des Vorabaustausches folgende Abwicklungsvarianten an:

- Abwicklung im Auftrag des Großhandels/Distributors nach entsprechender Freigabe durch diesen - seitens des Fachhandels ist die Benennung des Großhandels/Distributors und Vorlage des Kaufnachweises erforderlich. Bei Anforderung eines Vorabaustausches über das WEB wird empfohlen, den Kaufbeleg direkt als Datei beizufügen.
- Direktabwicklung mit dem Fachhandel auf Rechnung - nur bei vorheriger Vereinbarung des Lastschriftverfahrens.
- Direktabwicklung mit dem Fachhandel per Bar Nachnahme gegen Erhebung einer Bearbeitungspauschale in Höhe von 25 €.

Sollte keine der vorgenannten Varianten für Sie in Frage kommen, besteht natürlich die Möglichkeit, defekte Ware zur Reparatur an die Serviceabteilung von AGFEO zu senden.

AGFEO behält sich vor, Vorabaustausche unter bestimmten Umständen (fehlende Beauftragung durch den Großhandel, technisch überholte Produkte, fehlender Gewährleistungsanspruch, Überspannungsschäden o.a.) abzulehnen. Ein Anspruch auf einen Vorabaustausch besteht nicht.

Nach entsprechender Beauftragung/Freigabe stellt AGFEO Austauschkomponenten ohne jedes Zubehör auf dem jeweils aktuellsten Ausgabestand (Firmware) zur Verfügung. Grundsätzlich erfolgt ein Austausch durch gleichwertige Ware, d.h. Produkte werden nur gegen Produkte gleichen Typs und gleicher Hardwareausführung (vgl. z.B. ST 30 - Display unbeleuchtet/beleuchtet, AS 100 IT - Lüfter unreguliert/reguliert bzw. P400/P400IT u.a.) getauscht. AGFEO behält sich unabhängig davon vor, bei unzureichender Verfügbarkeit auf aktuellere Hardwareausführungen zurückzugreifen.

Die Auslieferung erfolgt per UPS Standardzustellung - bei Beauftragung/Freigabe bis 11:00 Uhr üblicherweise noch am selben Tag. UPS Expresslieferungen können auf Wunsch und zu Lasten des Auftraggebers ausgeführt werden.

Die reklamierte Ware ist einschließlich Verpackung und (Endkunden-)Kaufbeleg innerhalb der auf dem Lieferschein benannten Leihfrist an AGFEO zu retournieren. Jeder Auslieferung eines Vorabaustausches liegt ein 'Rücksendelieferschein' bei, mit welchem dies schnell und einfach erfolgen kann. Eventuell erforderliche Fristverlängerungen sind in Absprache mit dem Service - Tel. 05 21 / 44 70 95 55 - möglich.

Erfolgt die Rücksendung der reklamierten Ware nicht fristgemäß, wird die gelieferte Ware ohne weitere Anmahnung der Warenrücksendung in Rechnung gestellt, sofern bis dahin noch nicht passiert. Bei einer Beauftragung durch den Großhandel/Distributor erfolgt die Rechnungsstellung und Weiterberechnung an den Fachhandel üblicherweise über diesen bzw. direkt an den Fachhandel bei Vereinbarung des Lastschriftverfahrens.

Im Falle einer eventuell nach Rechnungsstellung erfolgenden Warenrücksendung, erstellt AGFEO im Anschluß an die technische Überprüfung eine Gutschrift, in welcher eine Bearbeitungspauschale in Abzug gebracht wird. Die Bearbeitungspauschale beläuft sich auf 25 € bei Direktabwicklungen per Bar Nachnahme bzw. 40 € in sonstigen Fällen. Besteht außerdem kein Gewährleistungsanspruch, werden zudem anfallende Reparatur- und Transportkosten in der Gutschrift abgezogen.

Erfolgt die Einsendung der reklamierten Ware fristgemäß, kann im Anschluß an die technische Überprüfung bei fehlendem Gewährleistungsanspruch eine Rechnungsstellung folgen. Dies gilt auch bei Expresslieferungen zu Lasten des Auftraggebers.

Unabhängig vom Gewährleistungsstatus können bei Systemtelefonen Aufbereitungskosten be-/verrechnet werden. AGFEO versendet im Vorabaustausch grundsätzlich nur neuwertig aufbereitete Systemtelefone - ein eventuell bestehender Gewährleistungsanspruch umfaßt nicht die kostenlose Beseitigung von Gebrauchsspuren bzw. Schäden an der retournierten Ware.

Im WEB getroffene Aussagen bzgl. eines möglichen Gewährleistungsanspruches sind unverbindlich, solange eine technische Prüfung noch nicht erfolgt bzw. abgeschlossen ist.

Grundlage anfallender Reparatur- und/oder Aufbereitungskosten ist die jeweils aktuelle Servicepreisliste, die Kosten werden bei Vorabaustauschvorgängen direkt berechnet bzw. in Abzug gebucht. Die Zusendung eines Kostenvoranschlags ist in Zusammenhang mit einem Vorabaustausch nicht möglich!

Sofern die im Rahmen eines Vorabaustausches retournierte Ware keinen Fehler aufweist, behalten wir uns das Recht auf Berechnung einer Bearbeitungspauschale vor.

Dieser Geschäftsvorfall wird ausschließlich auf Basis der 'Allgemeinen Geschäftsbedingungen' des Hauses AGFEO abgewickelt, deren aktuelle Version Sie jederzeit unter [www.agfeo.de](http://www.agfeo.de) einsehen und herunterladen können. Grundsätzlich gilt ein Eigentumsvorbehalt bis zur vollständigen Bezahlung der Ware als vereinbart.