

Service-Desk-Bedingungen der Travion B.V.

Die Travion Computer Products B.V. hat für ihre Kunden einen eigenen Service Desk eingerichtet. Diese Abteilung trägt für eine ordnungsgemäße und möglichst effiziente Beantwortung sämtlicher Fragen sowie eventueller Beanstandungen der Kundensorge.

Da es sich bei diesem Service Desk um eine Abteilung mit einer sehr großen Zahl von verschiedenen Aufgaben handelt, hat die Travion Computer Products B.V. mit ihren Lieferanten eine Reihe von Vereinbarungen getroffen, die es einzuhalten gilt. Damit Sie schon jetzt über bestimmte Verfahren und die damit verbundenen Wartezeiten informiert sind, erhalten Sie von uns im Folgenden eine Übersicht dieser Vereinbarungen. Die vorherige Bekanntgabe an unsere Kunden erlaubt es uns, viele Abläufe rascher durchzuführen und unsere Kunden auf diese Weise somit schneller zu bedienen.

Wir bitten Sie, die Bedingungen sorgfältig durchzulesen.

Die genannten Liefertermine stellen keinen Endtermin dar, werden nur zum Zweck der Information angegeben und sind daher nicht verbindlich. Von den vorangegangenen Bestimmungen kann nur durch eine vorherige und schriftliche Vereinbarung zwischen den Parteien abgewichen werden, wobei Travion im Falle eines Leistungsverzugs von dem Auftraggeber schriftlich in Verzug zu setzen ist.

Travion bemüht sich nach besten Kräften darum, den Auftrag innerhalb der genannten Frist auszuführen. Ein Lieferverzug stellt in keinem Fall einen Grund für eine Vertragsstrafe, Schadensersatz oder eine Auflösung des Vertrags dar. Eine nicht pünktlich erbrachte Leistung berechtigt den Auftraggeber nicht zur Nichterfüllung einer der aus dem Vertrag sich ergebenden Verpflichtungen oder zur Erfüllung des Vertrags, sei es mit oder ohne Genehmigung eines Richters, in Eigenleistung oder durch Dritte.

Die Verpflichtungen von Travion:

- A. sind erfüllt, wenn die Leistungen und Lieferungen von dem Auftraggeber nach der Lieferung und Rechnungsstellung durch Travion für gut befunden worden sind;
- B. sind nach fünf Arbeitstagen nach dem Rechnungsdatum erfüllt, auch wenn die Leistungen und Lieferungen von dem Auftraggeber nicht kontrolliert worden sind;
- C. sind, wenn die gelieferten Sachen (teilweise) in Betrieb genommen worden sind, in Bezug auf den in Betrieb genommenen Teil oder falls dieser Teil untrennbar mit den anderen Teilen verbunden ist, in Bezug auf die gesamte Lieferung erfüllt.
- D. Travion hat jederzeit das Recht, einen Auftrag durch Teillieferungen zu erfüllen und für jede Teillieferung die Bezahlung zu verlangen.
- E. Travion hat das Recht, die Lieferung auszusetzen, solange die vorangegangene Lieferung von dem Auftraggeber nicht für gut befunden beziehungsweise nicht abgenommen worden ist.

* **Fehlmengen/fehlende Sendungen**

Wenn ein Paket nicht innerhalb von 2 Tagen oder eine Palette nicht innerhalb von 3 Tagen nach der Auslieferung aus unserem Lager bei Ihnen abgeliefert worden ist, müssen Sie so bald wie möglich Verbindung mit unserem Service Desk aufnehmen, damit man dort prüfen kann, wo Ihre Sendung verblieben ist. Siehe für Fehlmengen den Abschnitt "*Fehlmengen allgemein*".

* **Verschiedene RMA-Arten:**

- | | | |
|----|---------------------------------|---|
| 1. | Fehllieferung | (Artikel entspricht nicht der Bestellung) |
| 2. | Fehllieferung | (Artikel entspricht nicht dem Packzettel) |
| 3. | Fehlbestellung durch den Kunden | (Hinweis: es werden Rücknahmekosten in Höhe von mindestens 10 % berechnet!) |
| 4. | Stornierung | (Bestellung storniert und Stornierung von dem Verkäufer bestätigt) |
| 5. | Transportschaden | (sofern innerhalb von 24 Stunden gemeldet) |
| 6. | defekte Ware | (Ansprüche im Rahmen der Herstellergarantie, nach Rechnungsdatum) |

Allgemeines

Im Allgemeinen gilt, dass Waren, die Gegenstand von Fehlbestellungen und/oder Fehllieferungen sind, vollständig und frei von Beschädigungen sein müssen und sich in der ungeöffneten und unbeschädigten Originalverpackung ohne Aufschriften und Aufkleber befinden müssen. Wenn dies nicht der Fall ist, wird die Rücknahme der Waren abgelehnt.

1. Fehllieferung (Ware entspricht nicht der Bestellung)

Sollten gelieferte Waren nicht Ihrer Bestellung entsprechen, so muss uns dies innerhalb von 2 Arbeitstagen nach Erhalt der Waren mitgeteilt werden. Für die Waren, die an die Travion Computer Products B.V. zurückgeschickt werden sollen, erhalten Sie von dem Service Desk eine RMA-Nummer.

2. Fehllieferung (Ware entspricht nicht dem Packzettel)

Sollten die gelieferten Waren nicht den Angaben auf dem Packzettel entsprechen (wenn also entweder zu wenig, zu viel oder die falsche Ware geliefert worden ist), so muss dies dem Service Desk innerhalb von 3 Arbeitstagen nach Erhalt der Waren mitgeteilt werden. Dadurch sind wir in der Lage, im Falle einer Fehllieferung so schnell wie möglich aktiv zu werden und die korrekten und/oder fehlenden Waren nachzuliefern. Für die Waren, die eventuell an die Travion Computer Products B.V. zurückgeschickt werden sollen, erhalten Sie anschließend eine RMA-Nummer. Leider können Beanstandungen, die nach Ablauf der genannten Frist von 3 Arbeitstagen bei dem Service Desk eingehen, nicht mehr berücksichtigt werden.

3. Fehlbestellung (von dem Kunden irrtümlich bestellte Ware)

Meldung	Rücknahmekosten
weniger als 5 Arbeitstagen	10 %
zwischen 5 und 10 Arbeitstagen	15 %
mehr als 10 Arbeitstagen	keine Rücknahme mehr möglich

Im Falle einer Fehlbestellung werden zusätzlich zu den Rücknahmekosten in Höhe von mindestens 10 % des Warenwerts €15,- für Bearbeitungs- und Versandkosten fällig!

Sind Waren auf speziellen Wunsch des Kunden eingekauft worden, so gelten die oben genannten Konditionen nicht!

Das bedeutet, dass die oben genannten Konditionen nicht für die so genannten X-Produkte wie zum Beispiel Sonderprodukte oder Produkte mit sehr geringer Umsatzgeschwindigkeit gelten. Im Prinzip gilt für Waren dieser Art, dass sie nicht mehr zurückgenommen werden können. Allerdings wird in jedem Einzelfall geprüft, inwiefern der Service Desk Ihrem Wunsch entsprechen kann. Die endgültige Entscheidung in dieser Frage wird von der Travion Computer Products B.V. getroffen.

4. Stornierung

Wenn bei Ihnen Waren aus einer Bestellung eingehen, die von Ihnen bereits per Telefax oder E-Mail storniert worden war und deren Stornierung von der Verkaufsabteilung bestätigt worden ist, muss die Sendung von Ihnen zurückgewiesen oder der Service Desk innerhalb von 2 Tagen nach deren Erhalt darüber informiert werden.

5.a Transportschäden

Wir bitten Sie, in der folgenden Weise zu verfahren:

- * Die Annahme der Sendung im Falle sichtbarer Schäden immer ablehnen!
- * Lassen Sie sich von der Spedition bestätigen, dass ein Transportschaden vorliegt, und schicken Sie, falls möglich, ein digitales Foto des Schadens per E-Mail an unseren Service Desk.
- * Schicken Sie sofort eine Faxnachricht oder eine E-Mail an unseren Service Desk.
- * Neue Waren werden verschickt, sobald die beschädigte Sendung von uns in Empfang genommen worden ist.

5.b Verborgene Transportschäden

Wenn der Transportschaden nicht sichtbar ist und erst nach dem Öffnen des Kartons beziehungsweise der Palette entdeckt wird, muss dies unserem Service Desk innerhalb von 2 Arbeitstagen nach dem Erhalt der Sendung mitgeteilt werden. Die eingegangenen Sendungen sollten deshalb sofort von Ihnen kontrolliert werden. Schicken Sie auch im Falle verborgener Transportschäden, falls möglich, ein digitales Foto per E-Mail an unseren Service Desk. Beanstandungen, die uns nach Ablauf dieser Frist von 2 Arbeitstagen erreichen, können von uns leider nicht mehr berücksichtigt werden.

6. Defekte Waren

Im Falle defekter Artikel muss ein Probeausdruck und/oder eine genaue Beschreibung der Beanstandung beigefügt werden. Achtung: Ein Hinweis wie "ist defekt" oder "funktioniert nicht" ist dafür nicht ausreichend. Einige Lieferanten stellen darüber hinaus die Bedingung, dass eine so genannte Statusseite des defekten Artikels mitgeschickt werden muss.

Wir weisen Sie hiermit darauf hin, dass der Service Desk bezüglich der weiteren Abwicklung im Falle defekter Waren gemäß den Bedingungen und Richtlinien der Lieferanten verfährt. Defekte Waren, die nicht diesen Richtlinien und Bedingungen entsprechen, werden ohne weitere Bearbeitung an den Kunden zurückgeschickt. So wird bei defekten Waren zum Beispiel das Verhältnis zwischen der bei der Travion Computer Products B.V. erworbenen Menge und der Gesamtmenge der defekten Waren kontrolliert (dies ist die so genannte Ausschussquote). Es ist somit nicht möglich, Waren gutzuschreiben oder neu zu liefern, die nicht bei der Travion Computer Products B.V. erworben wurden, denn diese Bedingungen werden uns von den Lieferanten ebenfalls vorgeschrieben.

7. Beantragung einer RMA-Nummer

Soll eine RMA-Nummer beantragt werden, so muss das RMA-Antragsformular, das gemäß den darauf aufgeführten Richtlinien vollständig ausgefüllt worden ist, zusammen mit einer Kopie der betreffenden Rechnung per Telefax oder E-Mail an unseren Service Desk verschickt werden. Dies ist der schnellste Weg, da wir für die Bearbeitung Ihres Antrags immer die Rechnungsnummer und den Grund für die RMA-Beantragung benötigen. Dieses RMA-Antragsformular kann auf unserer Website www.travion.nl unter der Überschrift "RMA" abgerufen werden.

Sollten Sie noch Fragen haben, so können Sie jederzeit Verbindung mit uns aufnehmen.

Travion Computer Products B.V.

Abt. Service Desk

E-Mail: rma@travion.nl