

Bedingungen Service Desk Alpha International B.V.

Lieferung (allgemein)

Es ist sehr wichtig, dass Sie vor der Annahme die Vollständigkeit der gelieferten Sendung prüfen. Bitte kontrollieren Sie die Zahl der Packstücke oder Paletten, die Versandpapiere und die Adressierung der Lieferung. Eventuell festgestellte Abweichungen sind auf dem Frachtbrief zu vermerken.

Wenn Sie eine Packstücklieferung nicht innerhalb von 2 Tagen oder eine Palettenlieferung nicht innerhalb von 3 Tagen nach dem Abgang aus unserem Lager erhalten haben, setzen Sie sich bitte schnellstmöglich mit unserem Service Desk in Verbindung. Hinweise zu Mängellieferungen siehe "Falschlieferrung (allgemein)".

RMA (Anforderung allgemein)

Um eine RMA-Nummer anzufordern, senden Sie bitte das RMA-Formular, vollständig ausgefüllt gemäß den Hinweisen auf dem Formular, per Fax oder E-Mail an unseren Service Desk. Vor der Rücksendung (defekter) Produkte ist immer zunächst eine RMA-Nummer anzufordern. Waren, die ohne RMA-Nummer in unserem Magazin eingehen, werden ohne weitere Bearbeitung des Vorgangs zurückgeschickt.

Es gibt verschiedene Arten von RMAs:

1. Falschlieferrung (Artikel stimmt nicht mit der Bestellung überein).
2. Falschlieferrung (Artikel stimmt nicht mit dem Packzettel überein).
3. Falschbestellung durch den Kunden (Achtung: mindestens 10 % Wiedereinlagerungskosten).
4. Die Bestellung wurde bereits schriftlich storniert. Die Stornierung wurde vom Verkäufer schriftlich bestätigt.
5. Transportschaden (wenn innerhalb von 24 Stunden reklamiert wird).
6. Defekte Ware (Reklamationen innerhalb von ca. 6 Monaten).

Falschlieferrung/Falschbestellung (allgemein)

Falschbestellung (allgemein) Falsch bestellte oder gelieferte Waren sind vollständig, unbeschädigt und in der ungeöffneten und unbeschädigten Originalverpackung zurückzusenden. Andernfalls werden die Waren wieder zurückgeschickt.

1. Falschlieferrung (stimmt nicht mit der Bestellung überein)

Wenn Sie eine Warenlieferung erhalten, die nicht mit Ihrer Bestellung übereinstimmt, melden Sie dies bitte innerhalb von 3 Werktagen nach Wareneingang beim Service Desk. Verwenden Sie hierzu unser RMA-Anforderungsformular.

2. Falschlief erung (stimmt nicht mit dem Packzettel überein)

Wenn die gelieferten Waren nicht mit den Angaben auf dem Packzettel übereinstimmen (d. h. zu wenige, zu viele oder falsche Waren), melden Sie dies bitte innerhalb von 3 Werktagen nach Wareneingang beim Service Desk. Wir werden die Falschlief erung dann schnellstmöglich berichtigen und die richtigen bzw. fehlenden Waren nachliefern. Für an Alpha zurückzusendende Waren fordern Sie bitte mithilfe des RMA -Formulars eine RMA -Nummer an. Nach Ablauf der genannten Frist gehen wir davon aus, dass der Empfänger die auf dem Packzettel angegebenen Waren erhalten hat.

3. Falschbestellung (vom Kunden falsch angegeben)

Falschbestellungen sind innerhalb von 10 Tagen nach Rechnungsdatum mithilfe des RMA -Formulars dem Service Desk zu melden. Bei Falschbestellungen werden 10 % Wiedereinlagerungskosten in Rechnung gestellt. Die zurückgesendeten Waren müssen gängig sein und wie Neuware verkauft werden können. Auslaufende oder speziell für den Kunden eingekaufte Waren werden wir leider nicht zurücknehmen können. Im Falle des Lagerbestandswechsels / eines Lagerüberschusses können wir Falschbestellungen, die nach Ablauf von 3 Monaten gemeldet werden, leider nicht mehr bearbeiten. Bereits geöffnete Produkte werden nicht zurückgenommen. Prüfen Sie darum vor dem Öffnen der Verpackung immer, ob Sie die richtigen Waren erhalten haben.

4. Stornierung

Wenn Sie eine Lieferung erhalten, obwohl Sie die Bestellung bereits per Fax oder E -Mail storniert hatten und die Stornierung von der Verkaufsabteilung bestätigt worden ist, müssen Sie die Annahme der Sendung verweigern (wenn die komplette Lieferung betroffen ist) oder innerhalb von 2 Werktagen nach Eingang der Lieferung unseren Service Desk informieren. Für Waren, die an Alpha International zurückgesendet werden müssen, fordern Sie bitte mithilfe des RMA -Formulars eine RMA -Nummer an.

5a. Transportschaden

Wenn Sie Waren mit Transportschaden erhalten, gehen Sie bitte wie folgt vor:

- Bei sichtbaren Schäden (also auch bei Sendungen, die vom Spediteur neu verpackt wurden), ist die Annahme der Sendung zu verweigern, wobei als Verweigerungsgrund "beschädigte Sendung" anzugeben ist.
- Lassen Sie sich vom Spediteur bestätigen, dass ein Transportschaden vorliegt, und senden Sie - sofern möglich - ein digitales Foto des Schadens per E -Mail an unseren Service Desk.
- Melden Sie die beschädigte Lieferung unverzüglich dem Service Desk.
- Neuwaren werden unmittelbar erneut versandt. Sobald die beschädigte Sendung bei uns eingegangen ist, wird Ihnen eine Gutschrift ausgestellt.

Wenn Sie die beschädigten Waren annehmen, bringen Sie in den Frachtpapieren bitte einen Vermerk über den Schaden an. Spätere Reklamationen ohne Vermerk auf den Frachtpapieren werden nicht von uns bearbeitet.

5b. Verborgene Transportschäden

Transportschäden, die nicht sichtbar sind und erst nach Öffnen des Packstücks oder der Palette festgestellt werden, sind innerhalb von 24 Stunden beim Service Desk anzuzeigen. Senden Sie auch bei verborgenen Transportschäden - sofern möglich - ein digitales Foto per E-Mail an unseren Service Desk. Forderungen, die nach Ablauf dieser Frist angemeldet werden, können leider nicht mehr bearbeitet werden.

6. Defekte Waren

Bei defekten Artikeln ist ein Testausdruck und/oder eine genaue Beschreibung beizulegen. Beschreibungen wie "defekt" oder "funktioniert nicht" reichen nicht aus. Manche Lieferanten (z.B. Brother) fordern außerdem, dass eine sog. Statusseite des defekten Artikels mitgeschickt wird. Die Kosten der Rücksendung an Alpha International trägt der Kunde. Wir weisen darauf hin, dass die weitere Bearbeitung von Meldungen über defekte Produkte durch Alpha International gemäß den Bedingungen und Richtlinien unserer Lieferanten erfolgt. Die Bearbeitung als Garantiefall gemäß dem RMA -Formular erfolgt unter Vorbehalt. Der tatsächliche Garantieanspruch wird nach physischer Kontrolle des Produkts durch den Lieferanten festgesetzt. Waren, die nicht den vom Lieferanten gestellten Garantiebedingungen entsprechen, werden nach Benachrichtigung ohne weitere Bearbeitung des Vorgangs von uns vernichtet. Wenn Sie die Waren zurückerhalten möchten, stellt Alpha International hierfür Kosten in Rechnung.

Voraussichtliche Bearbeitungsdauer bei verschiedenen Produktgruppen

Defekte Produkte der nachstehenden Marken werden relativ schnell von unseren Lieferanten gutgeschrieben bzw. umgetauscht. Dadurch sind wir in der Lage, die Forderung ebenfalls rasch zu bearbeiten.

HP / Canon / Epson / Lexmark

Für Produkte der folgenden Marken gelten längere Bearbeitungszeiten. In der Regel werden defekte Produkte von unseren Lieferanten nach 4 bis 6 Wochen gutgeschrieben bzw. umgetauscht. Insbesondere bei Produkten dieser Hersteller sind Testausdrucke und genaue Defektbeschreibungen eine Voraussetzung für eine zügige und korrekte Bearbeitung des Vorgangs:

Kyocera / IBM / Brother / Sharp / Sony / Samsung / Panasonic / Olivetti / u.a.

Defekte Xerox - und Tektronix -Artikel sind von Ihren Endkunden über eine spezielle Telefonnummer direkt bei Xerox anzumelden. Alpha International B.V. nimmt diese Artikel nicht zurück. Informationen über die Bearbeitung als Garantiefall sind in der Originalverpackung dieser Produkte enthalten. Darin sind auch die nachstehenden Hotline -Telefonnummern angegeben.

Xerox	Xerox Hotline Deutschland	0180 50 04 39 2
	Xerox Hotline Schweiz	0848 845 107
	Xerox Hotline Österreich	01 79567 083

Defekte Artikel von QMS, Konica Minolta und OKI sind von Ihren Endkunden über eine spezielle Telefonnummer direkt bei Konica Minolta bzw. OKI anzumelden. Alpha International B.V. nimmt diese Artikel nicht zurück.

Konica Minolta	Konica Minolta Hotline Deutschland	0180 50 05 76 8
	Konica Minolta Hotline Schweiz	0848 480 080
	Konica Minolta Hotline Österreich	0800 292 289
OKI	OKI Hotline Deutschland	0211 52 66-0
	OKI Hotline Schweiz	061 827 9488
	OKI Hotline Österreich	02236 677 10 999

Bei Fragen können Sie sich selbstverständlich an den Service Desk wenden.

Telefon	+31 (0)24 3579 817
Fax	+31 (0)24 3579 821
E-Mail	rma@alpha-international.nl
Ihr Ansprechpartner	Raoul Valentijn

Rücksendeanschrift	Alpha International BV Bijsterhuizen 25-01 6604 LM Wijchen Die Niederlande
--------------------	---