

// Allgemeine Service Bedingungen



Stand: 16.09.2009

1. Allgemein

Mit Kauf und Erhalt der Ware erkennen Sie unsere Allgemeinen Servicebedingungen (ASB) an.

2. Kaufnachweis

Zur Prüfung Ihres Gewährleistungsanspruchs ist eine Kopie oder die Angabe der Kaufrechnung / des Lieferscheins notwendig. Sollten diese Unterlagen der Reparaturendung nicht beigelegt sein, oder die Ware unberechtigt eingeschickt werden, senden wir die Ware unbearbeitet gegen eine Gebühr von EUR 16,- zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer zurück.

3. Herstellergarantie

Bei Einsendungen zur Herstellergarantie ist die COS Distribution AG lediglich Erfüllungsgehilfe der Hersteller. In diesem Fall sind wir an die Herstellerangaben gebunden und haben keinen Einfluss auf die Garantieabwicklung. Insbesondere kann die COS Distribution AG keine Angaben zur Frist machen, in der der Vorgang erledigt wird. Es besteht auch kein Anspruch auf Erledigung innerhalb einer vom Kunden gesetzten Frist.

4. Fehlerbeschreibung

Bei Produkten, die ohne genaue Fehlerbeschreibung ("defekt", "kaputt", "zur Reparatur", etc. genügt nicht!) bei uns eintreffen, verfahren wir wie unter Punkt 2.

5. RMA-Abwicklung

Bitte nur einen Artikel pro Service-Begleitschein einschicken. Zur Aufklärung von Fehlmengen / Falschlieferung und Transportschäden benötigen wir von Ihnen: Komplette COS Distribution AG Rechnung in Kopie und das entsprechende Formular, nach Prüfung wird Ihnen eine RMA- Nummer erteilt, diese bitte deutlich lesbar auf dem Paket vermerken.

6. Hersteller DOA (dead on arrival)

Bei einer etwaigen DOA-Abwicklungsmöglichkeit muss grundsätzlich die DOA Ware mit komplettem Zubehör und der Originalverpackung reklamiert werden. Bei Produkten, die seitens des Herstellers mit einem Vor-Ort-Service ausgelobt sind (siehe Angaben in Handbuch/Garantiekarte/Rechnung), erfolgt keine Bearbeitung über COS Distribution AG. Demzufolge gilt hier auch keine DOA Regelung über die COS Distribution AG.

7. Zubehör

Reparaturartikel: ohne Zubehör einsenden! Ausnahmen: Box-CPUs, Tastaturen, Mäuse, Drucker (mit Tinte), Scanner, DVD-Player, Soundsysteme, Digital-Kameras, MP3-Player, USB-Sticks, Conceptronic-, Creative-, Logitech-, und Terratec-Produkte sowie Produkte mit Fernbedienung. Für sonstiges eingesandtes Zubehör übernehmen wir keine Haftung!

8. Verpackung

Bitte benutzen Sie zur Rücklieferung defekter Ware nach Möglichkeit die Original-Verpackung, da diese den besten Schutz gegen Transportschäden bietet. Bei unsachgemäßer Verpackung ist der Gewährleistungsanspruch gefährdet. Für hieraus resultierende Schäden entfallen jegliche Garantie- und Gewährleistungsansprüche.

9. Transportkosten

Kosten für Transport und Versicherung von Reparaturware an die COS Distribution AG trägt der Absender. Unfreie Anlieferungen und Sendungen, die bei COS Distribution AG eingehen, werden aus organisatorischen Gründen abgelehnt.

10. Unberechtigte Beanstandungen

Im Falle unberechtigter Beanstandungen (kein Fehler feststellbar, Bedienfehler, Handbuch nicht beachtet, etc.) wird die Ware gegen eine Bearbeitungsgebühr wie unter Punkt 2. beschrieben zurückgesandt. Wir behalten uns vor, in diesen Fällen eine Weiterberechnung von Kostenpauschalen unserer Lieferanten vorzunehmen.

11. Fremdprodukte

Die Herstellergarantie für Produkte, die nicht von der COS Distribution AG bezogen wurden, können nach schriftlicher Rücksprache über den Customer Service von COS abgewickelt werden (ggfs. kostenpflichtig). Es kann eine Kulanzpauschale in Höhe von 16,- netto berechnet werden.

12. Kostenpflichtige Reparaturen

Reparaturen außerhalb der Garantiezeit, sofern möglich, sind kostenpflichtig und müssen vorab angefragt werden. Hierzu senden Sie bitte ein Mail an service@cosag.de

13. Kostenvorschläge

Die Erstellung von Kostenvorschlägen ist kostenpflichtig, sofern die Durchführung der Reparatur abgelehnt wird. Die Kosten werden in Anlehnung an die jeweiligen Artikel festgesetzt und sind dem jeweiligen Kostenvorschlag zu entnehmen.

14. Transportschäden/ Transportverluste

Bei Zustellung der Sendung sind sofort alle Pakete der Lieferung auf Vollständigkeit, richtigen Adressat und äußerliche Unversehrtheit zu überprüfen. Ist die Verpackung oder der Inhalt beschädigt (Risse in der Verpackung, Druckstellen oder Stauchungen der Verpackung, insbesondere bei Waren ohne gesonderte Umverpackung), lassen Sie sich bitte diese bei dem Fahrer des Transportunternehmens schriftlich bestätigen oder verweigern Sie die Annahme.

Alle Transportschäden müssen unverzüglich beim anliefernden Transportunternehmen und dem Customer Service der COS Distribution AG, Tel.: 06403 971 114, Fax: 06403 971 321 oder per Mail an service@cosag.de innerhalb von 24 Stunden gemeldet werden.

Um eine bessere Beurteilung des Schadens seitens unseres Customer Service zu ermöglichen, sollten Sie uns, wenn möglich, ein paar Bilder der beschädigten Ware sowie der Umverpackung zusenden.

In jedem Fall ist die vollständige Verpackung sowie Ware bis zur Aufnahme des Tatbestandes durch den Beauftragten des Transportunternehmens zwecks Beweissicherung in dem Zustand zu belassen, in dem sie bei der Entdeckung des Schadens vorgefunden wurden. Insbesondere darf das Versenderetikett nicht entfernt werden. Sollten Sie die Ware ohne vorherige Begutachtung durch den Beauftragten des Transportunternehmens zu uns senden, die Verpackung bereits entsorgt haben oder die schriftliche Bestätigung des Fahrers fehlen, verfällt der Entschädigungsanspruch.

Verdeckte Schäden müssen innerhalb von 3 Tagen nach Ablieferung in schriftlicher Form gemeldet werden (§ 438 HGB).

Falls eine angenommene Sendung beschädigt sein sollte, tritt die Beweislastumkehr in Kraft; der Anspruchsteller hat dann den Nachweis über ein Spediteurverschulden zu erbringen.

15. Schlussbestimmung

Die COS Distribution AG behält sich vor, jederzeit diese Allgemeinen Servicebedingungen zu ändern oder zu ergänzen. Im übrigen gelten die jeweils aktuellen Allgemeinen Geschäftsbedingungen der COS Distribution AG als anerkannt.