

# WHOFFICE

## GEWÄHRLEITUNGS- UND RMA BEDINGUNGEN

### Inhaltsverzeichnis

<b>1 - Anwendbarkeit .....</b>	<b>2</b>
<b>2 - Defekte Produkte .....</b>	<b>2</b>
<b>2.1 - Verbrauchsmaterial.....</b>	<b>2</b>
<b>2.2 - Technische Großgeräte .....</b>	<b>5</b>
<b>3 - Fehlerhafte Bestellungen und falsche Lieferung .....</b>	<b>5</b>
<b>4 - Transportschäden.....</b>	<b>6</b>
<b>4.1 - Spedition.....</b>	<b>6</b>
<b>4.2 - Paketdienst .....</b>	<b>7</b>
<b>4.3 - Meldefrist .....</b>	<b>7</b>
<b>5 - Umtausch.....</b>	<b>7</b>

# 1 - Anwendbarkeit

Es gelten diese RMA-Bedingungen für alle Angebote, Kauf- und Verkaufsvereinbarungen sowie für Lieferungen aller Waren und Dienstleistungen, die von der Winterholt & Hering GmbH, nachfolgend W&H genannt, in den Handel gebracht und/oder erbracht werden, wenn nicht ausdrücklich schriftlich anderes vereinbart wurde. Die Gegenpartei von W&H wird hier im folgendem als "Käufer / Auftraggeber" bezeichnet.

Gleichzeitig gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von W&H. Ein Exemplar dieser Bedingungen wird dem Käufer / Auftraggeber auf Anfrage kostenlos zugestellt oder ist erhältlich auf [www.whoffice.de](http://www.whoffice.de). Im Falle einer Abweichung zwischen Bestimmungen in diesen RMA-Bedingungen und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen haben die AGB Vorrang. Alle anderen Bestimmungen dieser RMA-Bedingungen werden von einer solchen Abweichung nicht berührt.

Eine Haftung für normale Abnutzung und Verschleiß ist ausgeschlossen. Die Gewährleistungsfrist beträgt, außer in Fällen des Vorsatzes, 1 Jahr ab Lieferung der Ware (Rechnungsdatum).

Diese RMA-Bedingungen enthalten eine RMA-Regelung zur Vorgehensweise bei defekten Produkten (Artikel - Defekte Produkte), fehlerhaften Bestellungen und falschen Lieferungen (Artikel - Fehlerhafte Bestellungen und falsche Lieferungen).

# 2 - Defekte Produkte

## 2.1 -Verbrauchsmaterial

Bei Produkten verschiedener Hersteller (außer Brother, OKI, Konica-Minolta, Xerox) kann der Käufer/Auftraggeber oder Endbenutzer im Falle eines defekten Produkts direkt den Hersteller für den Gewährleistungsanspruch kontaktieren. Dies ist meistens die einfachste und schnellste Art einen Umtausch/eine Erstattung zu realisieren.

**Defekte Produkte von Brother / OKI / Konica-Minolta / Xerox muss der Käufer/Auftraggeber oder Endbenutzer direkt an Brother /OKI / Konica-Minolta / Xerox melden. W&H nimmt diese Artikel nicht zurück.**

**OKI Hotline:** +49 (0) 211-5262-555

**Konica-Minolta:** +49 (0) 800-2494-820

**Xerox Hotline Deutschland:** +49 (0) 69-9999-15632

(Bitte immer beifügen: Kaufnachweis, Konfigurationsseite des Druckers, bzw. des Kopierers, VBM mit unbeschädigtem Aufkleber)

**Brother Deutschland:** Hier der **Retourenbegleitschein** zum Herunterladen. Jedes beanstandete Material durchläuft bei dem Hersteller eine technische Prüfung. Daher beachten Sie bitte, dass eine Reklamation ausschließlich mit diesen angeforderten Angaben und beigelegten Dokumenten erfolgen kann. Für unsere Kunden aus der Schweiz und Österreich gelten andere Regelungen, setzen Sie sich bitte direkt mit uns per E-Mail in Verbindung.

Rainbowkits, Tonerbundles, Trommelbundles können nur komplett reklamiert werden. D.h. ist ein Toner/Trommel defekt, müssen die anderen Komponenten des Kits auch mit eingeschickt werden. Ein einzeln eingeschickter Toner wird abgelehnt.

Der Käufer hat keinen Anspruch auf die Gewährleistung, wenn:

- der Käufer die Produkte verwarlost hat
- der Käufer Änderungen an den Produkten vorgenommen hat oder hat vornehmen lassen, dazu zählen auch Reparaturen, die nicht (im Namen) von W&H durchgeführt wurden
- der Käufer die Produkte auf andere Weise achtlos behandelt hat

Für die Rückgabe defekter Ware muss immer eine RMA-Nummer über das **Online-RMA-Portal** angefordert werden.

Bei einem RMA-Antrag müssen mindestens folgende Angaben gemacht werden:

- Artikelnummer
- Rechnungsnummer
- Eine deutliche Mängelbeschreibung (die Angabe "defekt" oder "funktioniert nicht" reicht nicht aus und wird nicht bearbeitet)
- Seriennummer des Gerätes, bzw. des Verbrauchsmaterials
- Testausdruck mit Zählerstand des Gerätes vor und nach dem Ausbau / Einbau des Verbrauchsmaterials
- Testausdruck

Defekte Produkte können erst nach Autorisierung durch W&H an uns verschickt werden. Dies muss innerhalb von fünf Werktagen erfolgen. Die RMA-Nummer muss dazu sichtbar an der Außenseite der Transportverpackung angebracht werden.

**Die Retouradresse ist:**

Winterholt & Hering GmbH  
Albert Einstein Ring 12  
25451 Quickborn Deutschland  
E-Mail: [rma@whoffice.de](mailto:rma@whoffice.de)

Die Kosten für die Sendung an W&H gehen zu Lasten des Käufers. Unfrankierte Sendungen, Sendungen ohne sichtbare RMA-Nummer und Sendungen per Nachnahme werden nicht angenommen. Der Käufer haftet selbst für Schaden oder Verlust während des Transports an W&H.

Nach Erhalt der defekten Ware kontrolliert W&H diese gemäß den Richtlinien des entsprechenden Herstellers. Falls sich bei der Kontrolle herausstellt, dass die Ware diesen Richtlinien nicht entspricht, behält W&H sich das Recht vor die Ware zu vernichten und es erfolgt keine Gutschrift. Der Käufer erhält darüber eine schriftliche Mitteilung. In folgenden Fällen wird eine Retoursendung abgelehnt:

- der zurückgesendete Artikel ist vollständig verbraucht
- die Gewährleistungsfrist des zurückgesendeten Artikels ist abgelaufen
- der zurückgesendete Artikel wurde nicht benutzt
- der zurückgesendete Artikel ist nicht original
- der zurückgesendete Artikel wurde als Set-Up-Patrone/Toner zu einem gekauften Drucker mitgeliefert
- der zurückgesendete Artikel wird nicht auf dem von W&H bereitgestellten RMA-Formular genannt
- der Statusbericht ist unvollständig

## 2.2 - Technische Großgeräte

Bei Produkten verschiedener Hersteller (außer Lexmark, Kyocera) kann der Käufer/Auftraggeber oder Endbenutzer im Falle eines defekten Produkts direkt den Hersteller für den Gewährleistungsanspruch kontaktieren. Dies ist meistens die einfachste und schnellste Art einen Umtausch/eine Erstattung zu realisieren.

**Defekte Produkte von Lexmark / Kyocera muss der Käufer/Auftraggeber oder Endbenutzer direkt an Lexmark / Kyocera melden.**

**Lexmark Hotline**      AT +43 (0) 1 797 323  
                                 DE +49 (0) 180 6 005 000  
                                 CH +41 (0) 44 722 1082

**Kyocera Hotline**      AT +43 (0) 810207010  
                                 DE +49 (0) 2159 918222

Um das defekte Gerät einsenden zu können benötigt W&H alle erhaltenen Dokumente des Herstellers, die ausgestellt werden, bei vorheriger Kontaktaufnahme, wie z.B. das **DOA-Zertifikat**.

## 3 - Fehlerhafte Bestellungen und falsche Lieferung

Die Rücksendung nicht defekter Produkte durch den Käufer erfolgt nur unter Berücksichtigung folgender Bedingungen:

Ein **RMA-Antrag** muss innerhalb von drei Werktagen nach Erhalt der Ware im Fall einer verkehrten Bestellung/Lieferung über das **Online-RMA-Portal** eingereicht werden.

Die zurückzugebenden Produkte müssen gängig und neu verkäuflich sein. Sie müssen unbeschädigt sein, sich in der Originalverpackung befinden, sie dürfen nicht geöffnet worden sein und keine aufgebrochenen Siegel aufweisen. Auf Wunsch des Käufers bestellte, kombinierte oder modifizierte Waren können in keinem Fall zurückgegeben werden (ausgenommen im Fall einer falschen Lieferung von W&H).

Falls die oben genannten Bedingungen nicht eingehalten wurden, behält W&H sich das Recht vor die Ware zu vernichten und es erfolgt keine Rechnungskorrektur. Der Käufer erhält darüber eine schriftliche Mitteilung.

Die RMA-Nummer muss dazu sichtbar an der Außenseite der Transportverpackung angebracht werden.

Nach Autorisierung durch W&H gemäß obigen Bestimmungen müssen falsch bestellte Produkte innerhalb von **14 Tagen** an folgende Adresse gesendet werden:

Winterholt & Hering GmbH  
Albert Einstein Ring 12  
25451 Quickborn  
Deutschland  
E-Mail: [rma@whoffice.de](mailto:rma@whoffice.de)

Produkte, für die aufgrund einer falschen Lieferung durch W&H eine RMA-Nummer vergeben wurde, werden vom W&H-Transporteur abgeholt. Produkte, die ohne RMA-Nummer an W&H zurückgesendet werden oder Sendungen per Nachnahme werden, wie auch unfrankierte Sendungen, nicht angenommen.

Nach Erhalt, Kontrolle der Produkte durch den Vorlieferanten und auch seiner Zustimmung erfolgt eine Gutschrift.

Falsche Bestellungen können aus Kulanz zurückgenommen werden. Hierbei werden **mindestens 25% Restock-Kosten** in Rechnung gestellt. Die Falschbestellung darf nicht länger als 5 Monate (ab Rechnungsdatum) in der Vergangenheit liegen.

## 4 - Transportschäden

### 4.1 - Spedition

Ein sichtbarer Transportschaden muss sofort nach Erhalt der Ware über unseren Webshop als RMA angemeldet werden. Ein verdeckter Transportschaden ist ebenso unverzüglich nach Überprüfung der Ware über unseren Webshop als RMA anzumelden.

Sichtbare Schäden sind unverzüglich mit der Spedition vor Ort schriftlich festzuhalten. Vermerken Sie den Schaden auf der Rollkarte des Fahrers (die sogenannte CMR oder auch Übergabeschein) mit Unterschrift und Datum.

#### Wir benötigen:

- Digitale Bilder des Schadens
- Vermerk auf der Rollkarte des Fahrers (die sogenannte CMR oder auch Übergabeschein) mit Unterschrift und Datum bei sichtbaren Schäden
- Welche Artikel und welche Menge sind beschädigt
- Rechnungsnummer bzw. Lieferscheinnummern.

Winterholt & Hering GmbH  
Albert-Einstein-Ring 12  
25451 Quickborn  
Germany

Internet: [www.whoffice.de](http://www.whoffice.de)  
Telefon: +49 - (0) 4106 - 7997 - 0  
VAT-ID: DE 811 990 090 / HRB 4057 - HR Pinneberg  
Geschäftsführer: Georg Winterholt, Malte Winterholt  
Commerzbank AG: IBAN: DE37 2004 0000 0858 0227 00  
Deutsche Bank AG: IBAN: DE18 2007 0024 0620 2329 00

## 4.2 - Paketdienst

Der Transportschaden muss sofort nach Erhalt der Ware über unseren Webshop als RMA angemeldet werden. Sichtbare Schäden müssen vom Fahrer bestätigt sein. Das Paket mit der beschädigten Ware bleibt vor Ort zur Besichtigung und darf nicht ohne vorherige Zustimmung des Paketdienstleisters vernichtet werden.

Bitte beachten Sie, dass die Transportverpackung zwingend aufbewahrt werden muss! Der Paketdienstleister behält sich das Recht vor, die Transportverpackung und den Schaden zu inspizieren. Sollte die Transportverpackung nicht vorhanden sein erfolgt eine automatische Ablehnung durch den Paketdienstleister, sowie von uns.

### Wir benötigen:

- Digitale Bilder des Schadens,
- Trackingnummer,
- Welche Artikel und welche Menge sind beschädigt,
- Rechnungsnummer bzw. Lieferscheinnummer.

## 4.3 - Meldefrist

Transportschäden die später als nach **3 Tagen** angezeigt werden, müssen leider abgelehnt werden. Bei **unvollständigen bzw. verspäteten Angaben** lehnt die Versicherung eine Regulierung ab.

# 5 - Umtausch

Falls Ihrem RMA-Antrag entsprochen wird, schreibt W&H für die akzeptierte Ware immer einen Geldbetrag gut. W&H tauscht das zurückgesendete Produkt niemals um; Ihnen wird also nicht automatisch ein neues Produkt zugestellt. Falls Sie ein neues Produkt erhalten möchten, können Sie dafür eine neue Bestellung aufgeben.

Stand: Juni 2024