



## servicehåndbog.

Kære forretningspartner,

For at sikre en god behandling af dine retur- og reparationsager, beder vi dig om at tage hensyn af følgende:

Vi beder dig om at bemærke, at alle returneringer skal registreres på forhånd via e-mail. Ellers kan der være forsinkelser i behandlingen.

### Venligst send varer retur til:

WORTMANN NORDICS ApS  
Service  
Istedvej 2  
6330 Padborg, Denmark

### Hvis du har brug for hjælp. Venligst ring til os på følgende:

Service hotline: +45 73 70 25 30  
Email: [service@wortmann-nordics.dk](mailto:service@wortmann-nordics.dk)

Med hensyn til producentens garantipolitik er det vigtigt at skelne mellem følgende tilfælde:

- 1. Garanti Reparation**
- 2. DOA (Død ved Ankomst)**
- 3. Kreditering**

### 1. Garanti Reparation

Garanti Reparation når du køber din Enhed, har du normalt givet en 24-måneders fabrikant garanti. Denne garanti omfatter gratis reparation af eventuelle fejl og udskiftning af defekte komponenter. Garantiaftaler for tilbehør kan afvige fra dette. I alle tilfælde anbefaler vi behandling af krav under garanti gennem et autoriseret servicecenter. Du og dine kunder drager fordel af direkte og hurtig behandling. En liste over officielle servicecentre, kan du finde [her](#).

### Husk at vedlægge følgende, når du returnerer enheden:

- Slutbruger faktura med IMEI nummer
- Købsfakturanummer
- Præcis beskrivelse af fejl
- Alt tilbehør (tilslutningskabel, net oplader, genopladeligt batteri, opladningsstation osv.)

### Fabrikantens garanti er normalt udelukket for følgende fejl:

- Mekanisk skade
- Korrosion ved væske
- Brug af tilbehør fra tredjepart
- Skader på grund af forkert brug
- Uautoriseret åbning af enheden



Hvis en garanti reparation ikke er mulig, modtager du generelt et tilbud for reparation, som skal betales til servicecenteret. Hvis du foretrækker at håndtere din servicekrav direkte med Wortmann telecom, koordinerer vi håndteringen med et autoriseret servicecenter. Vær opmærksom på at i sådanne tilfælde tager håndteringstiden længere tid i forhold til direkte håndtering med et servicecenter.

## 2. DOA (Død ved ankomst)

DOA defineres som en hardwarefejl på det element, der bruges eller installeres for første gang. Som hovedregel foreskriver producenten kun en meget kort opsigelsesperiode (Generelt 7 dage efter datoen for slutkundefakturaen. Altid baseret på kalenderdage.). Bemærk venligst, at følgende DOA-behandling ikke gælder for skader som følge af ukorrekt brug eller mekanisk skade. På en DOA-regulering eksisterer der ingen juridisk påstand. Hvis en producent ikke tilbyder denne frivillige garanti, forbliver den underlagt de sædvanlige garantibevis samt enhver anden garantiservice fra fabrikanten. For at overholde fabrikantens DOA-regler inden for de relevante frister, bedes du sende din DOA-anmodning til [service@wortmann-nordics.dk](mailto:service@wortmann-nordics.dk). Inkl. En præcis beskrivelse af fejlen samt slutbrugers faktura.

### Husk at vedlægge følgende ved indsendelse af varen:

- Kundefaktura med IMEI-nummer  
(Hvis der allerede er en fejl i hardwarerepræsentationen, kræves der en juridisk bindende forklaring fra dig, som bekræfter, at varen ikke allerede er solgt til slutkunder)
- Præcis beskrivelse af fejlen
- Alt tilbehør med salgsemlage

### Frist for DOA Returnerer efter fakturering til slutbrugeren:

Producent:	Deadline:
1MORE	No DOA return
AKG	No DOA return
Alcatel	No DOA return
Apple	No DOA return
Bang & Olufsen	No DOA return
CAT	14 days
HTC	7 days
Huawei	4 days
JBL	No DOA return
LG	7 days
Motorola	2 days
Nokia	2 days
Samsung	7 days
Sony	7 days



Producent:	Deadline:
TrekStor/i-onik	No DOA return
Ultimate Ears	No DOA return
Wiko	10 days
Xiaomi	No DOA return
ZTE	No DOA return

### 3. Kreditering

En kreditering eller ophævelsen af købekontrakten for en defekt enhed. En returtransaktion via leverandørerne er kun mulig under følgende forhold:

- Mindst to reparationsforsøg af et reparationscenter, der er godkendt af producenten.
  - Det første forsøg blev foretaget inden for de første seks måneder efter salget til slutkunden.
  - Bemærk: En softwareopdatering betragtes ikke som et forsøg på at afhjælpe defekten.
  - Varer med defekter på grund af forkert brug eller mekanisk skade kan ikke returneres til kreditering.
- Send derfor først en anmodning til kreditering til [service@wortmann-nordics.dk](mailto:service@wortmann-nordics.dk). En nøjagtig fejlbeskrivelse, mindst to reparationsrapporter og slutkundens faktura skal vedlægges.

#### Husk at vedlægge følgende:

- Bevis for køb i form af en slutkunde faktura med IMEI nummer
- Alt tilbehør med salgseballage
- Præcis beskrivelse af fejl