

Serviceinformationen

Die nachfolgenden Serviceinformationen regeln die Vorgehensweise bei Garantie-/Gewährleistungsfällen und Transportschäden für Artikel, welche bei der OSF Handels GmbH bezogen wurden.

Inhaltsverzeichnis

1. Gewährleistungs-/Garantiefall > Artikel steht beim Endkunden:
2. Transportschäden
3. Abschrift vom Kundendienst erhalten
4. DOA Regelung
5. Mehrfachdefekt
6. Meldung per WhatsApp
7. **Kleingeräte mit Easy-Service**
8. Kleingeräte
9. Kontakte / Ansprechpartner OSF

1. Gewährleistungs-/Garantiefall > Artikel steht beim Endkunden:

Die Garantieleistungen / Reparaturen für **Elektrogroßgeräte** sind grundsätzlich über den jeweiligen Herstellerkundendienst abzuwickeln (Nur technische Mängel, keine mechanische Beschädigung)

Unter unserer Serviceplattform erhalten Sie die Kontaktdaten der jeweiligen Herstellerkundendienste damit Ihr Kunde oder auch Sie selbst im Garantiefall ohne Umwege den Kundendienst direkt beauftragen können um wertvolle Zeit zu sparen.

Serviceplattform: www.osf-handel.de/serviceplattform



KONTAKTADRESSEN HERSTELLERKUNDENDIENST

A B C E F G H K L M N P S V W Z

AEG

Tel: 01806/22662*
 Fax: 01805/804141*
 Ersatzteilservice:
 Tel: 0911-323 2000
 E-Mail: kundendienst@electrolux.de

Amica

Tel: 02593/9567200
 Fax: 02593/956729666
 E-Mail: service@amica-group.de
 Website: <https://www.amica-group.de/kundenservice/>

Grundsätzlich empfehlen wir – unabhängig davon, welcher Kundendienst für Sie zuständig ist – bereits **vor einer Kontaktaufnahme**, einige wichtige Informationen bereit zu halten, die die Abwicklung beschleunigen:

- Persönliche Angaben wie Name, Adresse, Telefonnummer (unter der Sie/ der Kunde tagsüber erreichbar sind)
- Hersteller- bzw. Modellbezeichnung
- Seriennummer
- Kaufdatum und Ort des Kaufs.

Für evtl. Rückfragen lassen Sie sich oder Ihr Kunde bitte eine Auftragsnummer zu dem Garantiefall geben.

Sollte es bei der Abwicklung zu Problemen kommen, werden wir Sie selbstverständlich gerne unterstützen.

Um z.B. einem Kundendienst einen zeitlichen Verzug nachweisen zu können, ist immer eine Auftragsnummer und eine zeitliche Dokumentation notwendig (z.B. wann Kundendienst verständigt, wann erfolgte bereits ein Kundendiensteinsatz, gibt es Kundendienstprotokolle usw.).

Senden Sie uns diese Daten bitte über unserer **Serviceplattform** oder per E-Mail an:

service@osf-handel.de

2. Transportschaden:

Offensichtlicher Transportschaden:

Wichtig, lassen Sie sich einen Transportschaden bei Warenannahme vom anliefernden Spediteur unter Angabe des Kfz.-Kennzeichens schriftlich mit Namen des Fahrers/in bestätigen. Bei nicht schriftlich bestätigten Schäden des Transportgutes ist davon auszugehen, dass das Transportgut in unbeschädigtem Zustand in Empfang genommen worden ist (eine lediglich mündliche Mitteilung an den Fahrer/in ist nicht ausreichend).

Melden Sie den Transportschaden mit der schriftlichen Bestätigung des Fahrers/in und mit Bildern des Schadens über unserer Serviceplattform:

www.osf-handel.de/serviceplattform

Bei einem optischen Mangel können Sie gleich einen Vorschlag für einen Preisnachlass angeben. Alle weiteren benötigten Daten werden hier auch direkt abgefragt.

Verdeckter Transportschaden (Meldung max. 14 Kalendertage nach Warenlieferung):

Verdeckte Transportschäden sind Schäden am Gerät, die sich unter dem unbeschädigten Styropor oder der Kartonverpackung befinden und mit dem bloßen Auge bei der Lieferung nicht sichtbar waren. Wird der Schaden beim Entpacken festgestellt, bitte nicht weiter entpacken und den Schaden mit Fotos dokumentieren.

Kriterien für verdeckte Transportschäden sind wie folgt:

- Unbeschädigte Transportverpackung (Styropor und Karton) • Der Mangel war bei Übergabe des Gerätes nicht ersichtlich

Karton unbeschädigt:

Styroporelementen unbeschädigt:

Trotzdem Schaden unter der unbeschädigten Verpackung:



Melden Sie den Schaden über unsere Serviceplattform wie folgt:

Serviceplattform: www.osf-handel.de/serviceplattform

1. bei **Karton-Umverpackung: Fotos vom Karton alle Seiten**
2. bei **anderen Verpackungsarten** zusätzlich Fotos der jeweiligen Styroporelemente -
(bei bereits ausgepackten Geräten die einen verdeckten Transportschaden aufweisen benötigen wir **selbstverständlich nur die unbeschädigten Styroporelemente**)
3. Bild des verdeckten Transportschadens
4. Kaufbeleg

Kratzer, Dellen und andere Schäden, die bei Übergabe des Gerätes mit dem bloßen Auge sichtbar waren, sind kein verdeckter Transportschaden und können nur mit einer schriftlichen Schadensbestätigung bearbeitet werden (siehe offensichtlicher Transportschaden).

3. Abschrift vom Kundendienst erhalten (z.B. Reparatur nicht möglich)

Melden über unsere Serviceplattform:

www.osf-handel.de/serviceplattform

Benötige Unterlagen:

- Abschrift vom Kundendienst/Hersteller
- Kaufbeleg
- Seriennummer
- Artikelstandort (Abholung kann nur beim Händler erfolgen)

Alle weiteren Daten werden über unsere Serviceplattform abgefragt.

4. DOA Regelung (Neundefekt bei Großgeräten)

Bei einem DOA Fall muss ein technischer Mangel am Gerät vorliegen, der die Funktion erheblich beeinträchtigt und bei der Erstinbetriebnahme aufgetreten ist.

- Kein unsachgemäßer Gebrauch
- Weist keinen Transportschaden auf

Unsere max. Meldefrist an den Hersteller beträgt 7 Kalendertage, als Nachweis muss ein Endkundenkaufbeleg vorhanden sein. Die Meldung an unseren OSF Service muss so erfolgen, dass wir die Meldefrist beim Hersteller einhalten können (die reine Meldung an uns ist keine Fristwahrung).

Folgende unserer Hersteller bieten eine DOA Regelung an:

- | | |
|-----------|----------------|
| - Amica | - Gorenje |
| - Beko | - Gerteck |
| - Grundig | - Küppersbusch |
| - Chiq | - PKM |
| - Hisense | - Vestel |

Der Hersteller behält sich eine Prüfung durch den Kundendienst vor.

Alle hier nicht aufgeführten Hersteller bieten keine DOA Regelung an, sodass der Herstellerkundendienst verständigt werden muss (siehe Abwicklung Gewährleistungs-/Garantiefall).

DOA Fall bitte wie folgt über unsere Serviceplattform melden: www.osf-handel.de/serviceplattform

- Fehlerbeschreibung
- Seriennummer
- Kaufbeleg

Alle weiteren Daten werden über unsere Serviceplattform abgefragt.

5. Mehrfachdefekt:

Als Mehrfachdefekt gilt ein Gerät nach zwei erfolglosen Reparaturversuchen des gleichen Defektes und dem Vorliegen eines dritten gleichen Defektes innerhalb der Garantiezeit. Beachten Sie hierbei, dass Software Aktualisierungen in den meisten Fällen nicht als Reparaturen anerkannt werden. Dasselbe gilt für vorausgegangene Geräteüberprüfungen, bei denen kein Fehler festgestellt wurde.

Melden über unsere Serviceplattform:

www.osf-handel.de/serviceplattform

Benötigte Unterlagen:

- Kundendienstberichte
- Seriennummer
- Kaufbeleg

Alle weiteren Daten werden über unsere Serviceplattform abgefragt.

6. Meldung per WhatsApp

Unter +4915175021123 können Sie uns auch Serviceabwicklungen per WhatsApp senden.



Zwingend benötigte Unterlagen:

- Foto vom Lieferschein oder Rechnung mit Kundennummer und Artikel
- Foto vom Typenschild mit Seriennummer

Zusätzlich je nach Servicefall benötigte Unterlagen:

- Foto der Abschrift
- Fehlerbeschreibung
- Foto vom Schaden
- Foto vom Kaufbeleg

Melden Sie bitte jeden Fall einzeln nacheinander per WhatsApp an damit wir die Fälle zuordnen können.

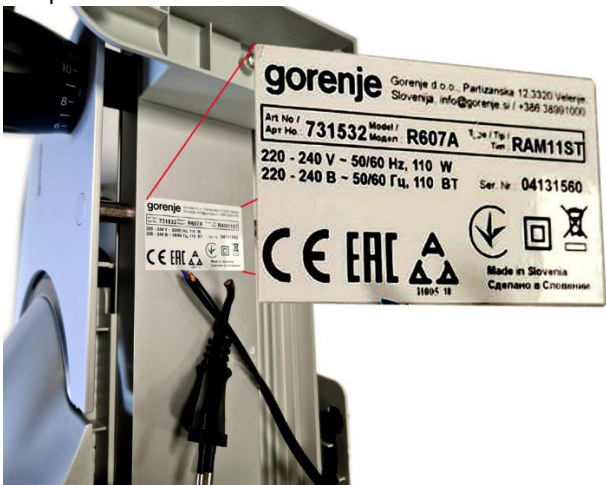
7. Kleingeräte mit Kennzeichnung „Easy Service“ in unseren Shop

Achtung, gilt nur für Artikel die mit folgendem Symbol in unseren Shop gekennzeichnet ist:



Der Artikel unterliegt einem vereinfachten Serviceablauf. Bis 79,99 € Endkunden-VK ist ein Direkttausch mit anschließender Verschrottung möglich.

Abwicklung für Geräte bis zu einem **Endkundenverkaufspreis** von 79,99 € (Maßgeblich ist der jeweilige Endkundenkaufbeleg)

Voraussetzung:	• Der Gerätepreis übersteigt 79,99 € nicht • Das Produkt befindet sich innerhalb des Garantiezeitraums • Das Produkt wurde von OSF bezogen
Vorgehensweise:	• Sie erstellen ein Foto wo Modellbezeichnung, Seriennummer und der abgezwickte Netzstecker erkennbar ist und melden anschließend den Fall auf unserer Plattform: https://www.osf-handel.de/serviceplattform WICHTIG! Wenn die Seriennummer und der abgezwickte Stecker nicht erkennbar / lesbar sein sollte, kann keine Gutschrift erteilt werden Beispielfoto: 
Regelung:	• Sie erhalten eine Eingangsbestätigung von OSF • Wenn die oben genannten Kriterien erfüllt sind, erhalten Sie sofort eine Gutschrift und können das Gerät entsorgen. Ein Rücktransport ist nicht notwendig

8. Kleingeräte ohne “Easy-Service” sowie Kleingeräte ab einem Endkundenverkaufspreis von 79,99 € (Maßgeblich ist der jeweilige Endkundenkaufbeleg)		
Vorgehensweise:	Serviceanmeldung an OSF über das Portal: https://www.osf-handel.de/serviceplattform	
Benötigte Unterlagen:	- Kaufbeleg - Fehlerbeschreibung - Foto des Typenschilds	

Zu jeder Serviceabwicklung erhalten Sie in der Regel innerhalb von 24 Std. eine Eingangsbestätigung (an Arbeitstagen) mit einer fallbezogenen Auftragsnummer. Geben Sie die Auftragsnummer bitte bei allen Rückfragen an und vermerken Sie diese ggf. auf den Artikel (hierzu erhalten Sie auch einen Servicebegleitschein mit der Eingangsbestätigung zugesendet).

Bei Problemen oder Anliegen können Sie uns von 7.00 – 16.00 Uhr wie folgt erreichen:

Zentrale: 09846-977-157

Bei Fragen zum Service:

Matthias Ebert <i>Service</i> Tel: 09846-9773-50 Email: service@osf-handel.de	Ratmann Rebecca Maria <i>Service</i> Tel: 09846-9773-32 Email: service@osf-handel.de	Marcus Rich <i>Service</i> Tel: 09846-9773-25 Email: service@osf-handel.de
Markus Scheuenstuhl <i>Service</i> Tel: 09846-9773-21 Email: service@osf-handel.de	Sonja Eisenmann <i>Service</i> Tel: 09846-9773-49 Email: service@osf-handel.de	Yvonne Heinlein <i>Service</i> Tel: 09846-9773-57 Email: service@osf-handel.de

Bei Fragen zur Logistik:

Maria Payerl <i>Logistik</i> Tel: 09846-9773-24 Email: service@osf-handel.de	Eva Helmreich <i>Logistik</i> Tel: 09846-9771-38 Email: service@osf-handel.de	Jens Deininger <i>Service/Logistik</i> Tel: 09846-9773-20 Email: service@osf-handel.de
--	---	--

Beachten Sie, dass es bei den Serviceinformationen zu Änderungen kommen kann, den Aktuellen Stand finden Sie unter:

Serviceplattform: www.osf-handel.de/serviceplattform

