



Tagesnews vom 25.02.2021



Jürgen Reiter
Produktmanager Handy

Beafon Reparaturabwicklung Smartphones/Tastentelefone!

Sehr geehrte Damen und Herren!
Liebe Handy-Mitarbeiterinnen und Handy-Mitarbeiter!

Anbei finden Sie die Vorgehensweise bei defekten Smartphones bzw. Tastentelefone.

Reklamationsablauf Beafon:

- Kunde bringt Defektes Handy ins Hartlauer Geschäft
- Direktumtausch auf gleiches Modell oder zumindest auf Beafon Modell.
- Wegen Garantie und Lagerstand muss das neue Gerät an der Kassa verkauft und das defekte Gerät storniert werden.
- Defektes Gerät mit „**Warenretoure**“ als „**Lageraustausch-Defektware**“ an das Beafon Service Center (mit Angabe IMEI-Nummer neues Gerät) schicken. Kopie des Verkauf-/Stornobeleg am Rücklieferschein inkl. Fehlerbeschreibung beilegen. Nicht als Reparaturauftrag einschicken.

Rücksendeadresse:

Beafon Service Center
Widldorf 40
4715 Taufkirchen an der Trattnach

Im Anhang auch nochmals als Reminder die Abwicklung für Felixx Zubehör.

Mit freundlichen Grüßen!



Kunde: HARTLAUER

Garantie / Serviceabwicklung für felixx Zubehörartikel sowie GALELI Taschen

Eine Abwicklung aller Servicefälle erfolgt über das Bea-fon Mobile Logistikzentrum:

BEA-FON Mobile GmbH
Logistikzentrum
Wilddorf 40
A-4715 Taufkirchen an der Trattnach | Austria

A) Garantiezeit allgemein:

felixx Zubehör:	für Produkte mit elektrischem Anschluss bzw Akku betriebene Artikel gilt allgemein: 6 Monate Garantie lt Vorgabe der österreichischen Elektroindustrie / 2 Jahre EU-Gewährleistung auf alle Zubehörartikel
Galeli Taschen:	wie felixx Taschen

Für die einzelnen Produktgruppen bedeutet dies:

- 1) Taschen, Covers
 - a. Taschen/Covers haben eine eingeschränkte Garantiefähigkeit, da sie durch den Gebrauch einem natürlichen Abnutzungsprozess ausgesetzt sind.
 - b. Anerkannt werden nur Fertigungs- und Materialfehler, keine durch den Gebrauch auftretenden Abnutzungserscheinungen/-spuren sowie mechanische Beschädigungen.
 - c. Nicht betroffen sind Verarbeitungs-/ Produktionsfehler, welche bereits beim Kauf bestanden haben.
- 2) Ladegeräte (Reiselader, Kfz-Lader, Tischlader)
 - a. 6 Monate, sofern sie keine mechanischen Beschädigungen oder Verschmutzungen aufweisen, welche auf unsachgemäßen Gebrauch bzw Gewaltanwendung hinweisen
- 3) Datenkabel
 - a. 6 Monate, sofern sie keine mechanischen Beschädigungen oder Verschmutzungen aufweisen, welche auf unsachgemäßen Gebrauch bzw Gewaltanwendung hinweisen
- 4) Halterungen
 - a. 6 Monate, sofern sie keine mechanischen Beschädigungen oder Verschmutzungen aufweisen, welche auf unsachgemäßen Gebrauch bzw Gewaltanwendung hinweisen
- 5) Bluetooth Headsets
 - a. 6 Monate, sofern sie keine mechanischen Beschädigungen oder Verschmutzungen aufweisen, welche auf unsachgemäßen Gebrauch bzw Gewaltanwendung hinweisen
- 6) Drahtgebundene Headsets
 - a. 6 Monate, sofern sie keine mechanischen Beschädigungen oder Verschmutzungen aufweisen, welche auf unsachgemäßen Gebrauch bzw Gewaltanwendung hinweisen
- 7) Displayschutz

- a. Hier werden Garantien nur bei bereits beim Verkauf beschädigter oder offensichtlich nicht der Passform entsprechender Ware anerkannt.
 - b. Ein Bruch/Beschädigung des Schutzglases im Gebrauch ist kein Garantiefall, da es sich hierbei um den Sinn dieses Schutzes zur weitgehenden Verhinderung von Beschädigungen des Handy-Displays handelt. Ein 100% Schutz kann nicht gewährleistet werden.
 - c. **Wenn der Displayschutz im Zuge der Dienstleistung direkt im Geschäft fehlerhaft „verklebt“ bzw. gebrochen wird, wird dies von Bea-fon im Zuge der kooperativen Unterstützung als DEFECT anerkannt und kann von der Filiale wie ein „normaler“ Defekt behandelt werden (siehe „Generelles Vorgehen bei berechtigter Defektware“). Hier gilt das Prinzip des kooperativen Vertrauens. Diese Kulanzlösung besteht bis auf Widerruf.**
- 8) Powerbanks
- a. Bei Powerbanks und Akkus jeder Art wird eine Garantiezeit von maximal 6 Monaten anerkannt (Totalausfall)
 - b. Powerbanks u Akkus sind Verbrauchsartikel, eine sukzessive Verringerung der Gesamtladekapazität bedingt durch Zeit bzw Gebrauch ist normal und stellt keinen Garantiefall dar. Ebenso werden offensichtlich mechanische Beschädigungen nicht als Garantie anerkannt.
- 9) GALELI-Taschen/Cases:
- a. Hier gelten dieselben Bestimmungen wie für Felixx Taschen/Cases

B) GENERELLES Vorgehen bei berechtigter Defektware:

- 1) Kunde erhält Ersatzware aus der Lagerware im Geschäft
 - a. Filiale schickt **Defektware** mittels **WARENRETOURE** als „**Lageraustausch-Defektware**“ bezeichnet an das Bea-fon Logistikzentrum ein. Dies kann z.B. wöchentlich gesammelt erfolgen.
- 2) Der Artikel ist bereits beim Verkauf defekt („DOA“), in diesem Fall wird diese ebenso als Defektware mit Vermerk „**DOA-Defektware**“ eingesandt
- 3) Diese Defektwaren dürfen **NICHT** als Reparaturauftrag einschickt werden, da es sich um einen Austausch im Zuge des Superlagers handelt und daher keine Zusendung einer reparierten Ware bzw Ersatzware erfolgt.
- 4) Jede Rücksendung muss Artikelnummer der Defektware sowie eine kurze Fehlerbeschreibung enthalten, ebenso den Namen des rücknehmenden Filialmitarbeiters.

C) RETOURLIEFERUNGEN von GUTWARE

- 1) Diese **müssen zuvor** mit der Zentrale Hartauer – Hr. Andreas Torreiter – abgestimmt werden.
- 2) Es wird danach von seitens BEA-FON eine RMA Nummer für die entsprechende Ware vergeben.
- 3) Einsendung an Bea-fon Logistikzentrum als Waren-Retoure mit Anführung der RMA Nummer und Grund der Rücksendung
- 4) Anforderung der RMA Nummer erfolgt durch Hartlauer Zentrale / Hr. Andreas Torreiter nach Rücksprache mit Bea-fon PM Zubehör (Hr. Gerhard Doujak / Hr. Florian Becker). Hier wird auch die RMA Nummer erteilt.
- 5) Warenretouren ohne RMA-Nummer werden nicht angenommen und zurückgesandt.

Für außerhalb der Garantiezeit eingesendeten Zubehörartikel erfolgt keine Gutschrift bzw Rückentlastung. Dies gilt auch bei Ausschlussgründen wie z. B. Feuchtigkeitsschäden, Fremdeingriffe, mechanische Beschädigung, Abnutzung usw.

FALSCH / RETOURNE

WALDO RETOURNE

Hartlauer Handelsges.m.b.H., Sporgasse 17, 8010 Graz
Tel. 0316/825465 FN 122018p, UID A1024200102

Rücklief.an Lieferant Rücklief.an Lieferanten
Nr. 600673 006

301202

Beafon Mobile GmbH

LOGISTIKZENTRUM WILDDORF 40

4715 Taufkirchen an der Trattnach



Ware zur GS retour

Artikel	Bezeichnung	Menge	Preis
62 095 7200	Felixx Bastelkit Large Do It		
DIY-KIT-L		4	17,95

KEINE RMA-NUMMER
Siehe Servicebuch C) 1-5)
IP Post (einh) 4 71,80

RLief 006/6723 Kassa: 1 Datum: 19.12.2019 17:10

Vkfr: S223 Herr Posch Georg

FALSCH - RETOURE

Hartlauer Handelsges.m.b.H., Spargasse 17, 8010 Graz
Tel. 0316/825465 FN 122018a, UID AT024200102

Rücklief.an Lieferant
Rücklief.an Lieferanten
Nr. 006/6723 006
301202
Beafon Mobile GmbH
LOGISTIKZENTRUM WILDDORF 40
4715 Taufkirchen an der Trattnach



Ware zur GS retour

Artikel	Bezeichnung	Menge	Preis
62 095 7200	Felixx Bastelkit Large Do It		
DIY-KIT-L		4	17,95

1P Bastelkit (Do It)	4	71,80
----------------------	---	-------

ALief 006/6723 Kassa: 1 Datum: 19.12.2019 17:10
Vkfz: 9223 Herr Posch Georg

felixx premium
COVER

FALSCH, siehe Serviceabwicklung
C) 1-4

Retouren Nur nach Absprache u mit
gültiger RMA - Nummer

FALSCH - RETOURE

Hartlauer Handelsges.m.b.H.

Hauptplatz 11 4050 Traun

0722661866

FN 122018p, UID-ATU24200102

Rücklief.an Lieferanten Nr. 038/1987

301202

Beafon Mobile GmbH

LOGISTIKZENTRUM WILDDORF 40

4715 Tauernstrasse 801 Innsbruck

Wird nicht verkauft

Artikel	Bezeichnung	Menge	Preis
62 096 3946	Felixx Back Hybrid Sam Galaxy	1	14,95
ENT-30-B			
62 096 1926	Galelli*Book*Marc*Sam*Galaxy*A7	1	19,95
MARCS7-M01			
62 097 1083	Galelli*Book*Marc*Sam*Galaxy*A9	1	34,95
MARCS9-M01			
62 198 2321	Galelli*Book*Marc*Sam*Galaxy*A5	2	34,95
MARCA517-M01			
62 096 7945	Galelli Book Marc Sam Galaxy A6	1	19,95
MARCA6-M02			
62 096 7961	Galelli*Book*Marc*Sam*Galaxy*A6	1	34,95
MARCA6-M03			
62 096 7930	Galelli Book Marc Sam Galaxy A6	1	19,95
MARCA6-M03			
62 096 7914	Galelli*Book*Marc*Sam*Galaxy*A6	1	34,95
MARCA6-M02			
62 096 7913	Galelli Book Marc Sam Galaxy A6	1	19,95
MARCA6-M01			
62 096 7916	Galelli*Book*Marc*Sam*Galaxy*A6	1	34,95
MARCA6-M02			
62 096 7914	Galelli*Book*Marc*Sam*Galaxy*A6	1	34,95
MARCA6-M01			
62 198 2305	Galelli*Book*Marc*Sam*Galaxy*A5	1	34,95
MARCA517-A03			
62 096 4310	Galelli*Book*Marc*Sam*Galaxy*A5	1	9,99
OL10187			
62 095 8952	Galelli Back Lenny Sam Galaxy S	1	19,95
LENNY1018-M02			
62 095 8960	Galelli Back Lenny Sam Galaxy S	1	19,95
LENNY1018-M01			
62 096 4694	Galelli*Book*Marc*Sam*Galaxy*A7	1	34,95
MARCA7-M01			
62 097 1091	Galelli*Book*Marc*Sam*Galaxy*A9	2	34,95
MARCS9-M02			
62 097 1104	Galelli*Book*Marc*Sam*Galaxy*A9	2	34,95
MARCS9-M01			
62 096 7922	Galelli*Book*Marc*Sam*Galaxy*A6	2	34,95
MARCS6-M01			
62 096 7906	Galelli*Book*Marc*Sam*Galaxy*A6	1	34,95
MARCS6-M03			
62 097 1166	Galelli*Book*Marc*Book*P20*lite*	1	34,95
MARCP20-M01			

Falsch

RETOURE nur nach Serviceabrechnung

C) 1-5

ohne Absprache u. gültige RMA-Nummer
wird es nicht zurückgenommen

RETOURE

RICHTIG

Hartlauer

Hartlauer Handelsges.m.b.H., Puchstraße 25, 4403 Steyr
Tel. 07252/72027 FN 122018p, UID ATU24200102

Rücklief.an Lieferanten Nr. 003/1996
301202
Beafon Mobile GmbH
LOGISTIKZENTRUM

WILDDORF 40
4715 Taufkirchen an der Trattnach



Artikel	Bezeichnung	Menge	Preis
62 096 4015	Felixx*Book*Monaco*H ua*P*Sma	1	12,50
BC-MC-PSM-V			
62 096 4054	Felixx*Book*Monaco*S am*Galax	2	12,50
BC-MC-J6-PI			
62 096 4023	Felixx*Book*Monaco*H ua*P*Sma	1	12,50
BC-MC-PSM-RG			
62 096 4062	Felixx*Book*Monaco*S am*Galax	1	12,50
BC-MC-J6-GD			
62 096 4070	Felixx*Book*Monaco*S am*Galax	2	12,50
BC-MC-J317-GD			

RMA 191101

5 Position(en) 7 87,50

RLief 003/1996 Kassa: 1 Datum: 22.11.2019 10:22
VKfr: 9092 Herr Peter L.

RICHTIG



RETOURE mit RMA-Nummer !!

alles richtig kl. Serviceabwicklung

C) 1-5)

RICHTIG, WENN WIRKLICH KUNDEN REP.



Geschäft Leibnitz (107)

Rudolf-Hans-Bartsch-Gasse 6, 8430 Leibnitz, Tel.: 03452/84566, Fax: 03452/8456615, eMail: geschaeft107@hartlauei
Auftrag erstellt: 11164, Herr Hude Lionel

BEGLEITSCHHEIN

Reparaturfirma:

Beafon Mobile GmbH
Logistikzentrum Wilddorf 40
4715 Taufkirchen an der Trautmann
0727626700



Reparatur-Auftrag Nr. 107/111812

Datum: 02.01.2020

Artikelnr: 620959440
Marke: Galeli
Type: Galeli Book Marc Sam Galaxy A4
Netzbetr.: offen

RMA-Nr.: keine

Fehlerangabe:

Cover ist am linken Rand gebrochen

Gerätezustand:
keine

Zubehör:

Bemerkungen:

*SO, NUR wenn
wirklich ein
Auswurf
zugeordnet werden
soll*

Garantie-Antrag: Kaufdatum: 10.12.2019 Beleg: Garantieschein Beleg: Rechnung
Wenn sich herausstellen sollte, dass es sich nicht um einen kostenfreien Garantiefall
oder um einen Fall der Gewährleistung handelt, werden die gesamten Kosten
(auch für den Kostenvoranschlag) vom Kunden übernommen.

U: *Kumpi*

Nr. 107/111812

Gerät
Galeli
Galeli Book Marc Sam Galaxy A4

Datum: 02.01.2020

Geschäft
Geschäft Leibnitz (107)

Rudolf-Hans-Bartsch-Gasse 6 8430 Leibnitz

Nr. 107/111812

Gerät
Galeli
Galeli Book Marc Sam Galaxy A4

Datum: 02.01.2020

Geschäft
Geschäft Leibnitz (107)

Rudolf-Hans-Bartsch-Gasse 6 8430 Leibnitz

Nr. 107/111812

Gerät
Galeli
Galeli Book Marc Sam Galaxy A4

Datum: 02.01.2020

Geschäft
Geschäft Leibnitz (107)

Rudolf-Hans-Bartsch-Gasse 6 8430 Leibnitz

DEFEKT - FALSCH

Hartlauer Handels ges.m.b.H.

Salzburgerstraße 11 5630 Bad Hofgastein

06432/3069

FN 122018p, UID ATU24200102

Rücklief.an Lieferanten Nr. 106/3055

301202

Beafon Mobile GmbH,

LOGISTIKZENTRUM WILDDORF 40

4715 Taufkirchen an der Trattnach

Artikel	Bezeichnung	Menge	Preis
62 095 7894 SGP-P30L-CL	Felixx Glas CF Hua P30 Lite	1	24,95
62 095 4276 SGD-IPXIR-B	Felixx Glas Full 3D App iPhone	1	29,95
62 095 7894 SGP-P30L-CL	Felixx Glas CF Hua P30 Lite	1	24,95
3 Position(en)		3	79,85

RLief 106/3055

Kassa: 1

Datum: 14/01/2020 08:35

Vkfr: Frau Verena P.

FALSCH → KEIN FETTER GRUND
AN GETÜMT !!

El. Serviceabwicklung B) 4)

FALSCH / DEFECTWARE

Hartlauer Handelsges.m.b.H.

Stadtplatz 30 3400 Klosterneuburg

02243/23454

FN 122018p, UID ATU24200102

Rücklief.an Lieferanten Nr. 110/4147

301202

Beafon Mobile GmbH,

LOGISTIKZENTRUM WILDDORF 40

4715 Taufkirchen an der Trautnach

Artikel	Bezeichnung	Menge	Preis
62 095 7886	Felixx Glas CF Sam Galaxy A50	1	24,95
SGP-A50-CL			
62 095 8700	Felixx Glas CF Sam Galaxy S10e	1	24,95
SGP-S10E-B			
2 Position (en)		2	49,90

RLief 110/4147

Kassa: 1

Datum: 07/12/2019 10:32

Vkfr: Herr Schmidt Michael

FALSCH, KEN FETTERGANS eingeführt!

FALSCH - DEFECTWARE



4 0 42 (11.11.2019)

Geschäft Telfs (109)

Michael Seeber Straße 2, 6410 Telfs, Tel.: 05262/61107 Fax: 05262/65846, eMail: geschaeft109@hartlauer.at
Auftrag erstellt: 11432, Herr Huber Lorenz

Reparaturfirma:

Beafon Mobile GmbH
Logistikzentrum Wilddorf 40
4715 Taufkirchen an der Trattnach
0727626700

BEGLEITSCHIN

LAGER-GARANTIE

Reparatur-Auftrag Nr. 109/1583

Datum: 11.01.2020

Artikelnr: 620957894 Stück: 1
Marke: Felixx
Type: Felixx Glas CF Hua P30 Lite
Netzbetr.: offen

RMA-Nr.: keine

Fehlerangabe:
rechte ecke klebt nicht

Gerätezustand:
normal, gebraucht

Zubehör:

Bemerkungen:

FALSCH -
BITTE NUR AUS
WAREN RETOURNE
EINSCHICKEN

G. B) l. a.

Garantie/Gewährleistungs-Antrag: JA

Kostenvoranschlag: JA (EUR 50,00) Bitte einen Kostenvoranschlag erstellen.
Bereits bezahlte Kostenvoranschläge werden bei Auftragserteilung vom Reparaturpreis abgezogen.

Nr. 109/1583

Nr. 109/1583

Nr. 109/1583

Gerät
Felixx
Felixx Glas CF Hua P30 Lite

Datum: 11.01.2020

Geschäft
Geschäft Telfs (109)

Michael Seeber Straße 2 6410 Telfs

Gerät
Felixx
Felixx Glas CF Hua P30 Lite

Datum: 11.01.2020

Geschäft
Geschäft Telfs (109)

Michael Seeber Straße 2 6410 Telfs

Gerät
Felixx
Felixx Glas CF Hua P30 Lite

Datum: 11.01.2020

Geschäft
Geschäft Telfs (109)

Michael Seeber Straße 2 6410 Telfs

DEFECT WARE

Dichtig

P30 Lite

Hartlauer Handelsges.m.b.H.
Landsstraße 9 3810 Zwettl
02822/51691 FN 122018p, UID ATU24200102

Rücklief.an Lieferanten Nr. 001/2728
301202
Besfen Mobile GmbH
LOGISTIKZENTRUM WILDDORF 40
4715 Taufkirchen an der Traubach

bei Lieferung war kein Backcover in der Verpackung, Verpackung wurde leer geliefert

Artikel	Bezeichnung	Menge	Preis
62 096 0276	Fellix Back Hybrid Hua P30 Lit	1	14,95
SNY-P30L-B			
1 Position		1	14,95

R/Lief 001/2728 Kass 1 Datum 05/12/2019 09:44
Vkr. Frau Michaela P.

Dichtig

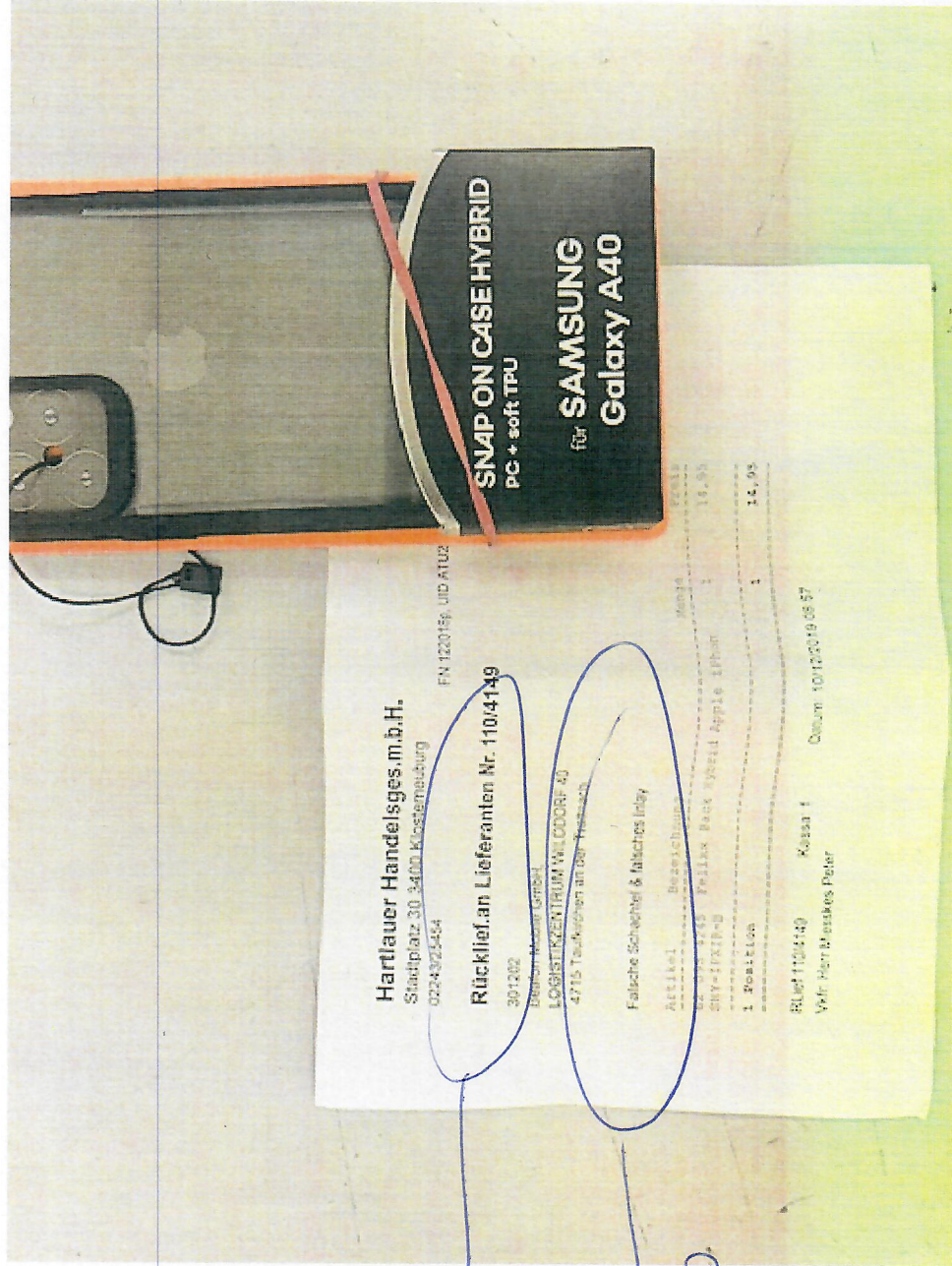
4.

Serviceabteilung

Punkt

B(1)4)

Richtig! Defektware



Richtig

Richtig,
Fehlgrund
Anführer



Richtig d. Perceivedung B) 174)