

## Servicerichtlinie der Telesonic Sales GmbH

### 1. Meldefristen

Im Hinblick auf die Allgemeinen Lieferbedingungen der Firma Telesonic Sales GmbH sowie die Bestimmungen der §§ 377, 378 HGB sind Händler bei Annahme der Ware verpflichtet, diese unverzüglich auf Richtigkeit, Vollständigkeit und Mängel zu überprüfen. Bei Unterlassung einer unverzüglichen Überprüfung gilt die gelieferte Ware trotz etwaiger Falschlieferung, Mengenfehler oder Mängel als genehmigt. Zur Vermeidung dieser Genehmigungsfiktion ist folgendes Vorgehen des Händlers geboten:

- Fehlende Ware in einer Sendung oder fehlende Ware im Lieferumfang eines Artikels ist unverzüglich, spätestens innerhalb von 5 Werktagen nach Eingang der Sendung zu melden. Ist das Fehlen von Ware in einer Sendung oder im Lieferumfang eines Artikels auch bei sorgfältigster Prüfung innerhalb dieser Frist nicht zu entdecken, so hat die Meldung unverzüglich nach Entdeckung, spätestens innerhalb von 3 Werktagen zu erfolgen.
- Falschlieferungen und Bestellfehler sind unverzüglich, spätestens innerhalb von 5 Werktagen nach Eingang der Ware zu melden. Ist die Falschlieferung oder der Bestellfehler auch bei sorgfältigster Prüfung innerhalb dieser Frist nicht zu entdecken, so hat die Meldung unverzüglich nach Entdeckung, spätestens innerhalb von 3 Werktagen zu erfolgen.
- Transportschäden und Sachmängel der Ware sind unverzüglich, spätestens innerhalb von 5 Werktagen nach Eingang der Ware zu melden. Ist der Transportschaden oder der Sachmangel auch bei sorgfältigster Prüfung innerhalb dieser Frist nicht zu entdecken, so hat die Meldung unverzüglich nach Entdeckung, spätestens innerhalb von 3 Werktagen zu erfolgen.
- DOA bei Lagerware: Neundefekte sind unverzüglich, spätestens innerhalb von 3 Werktagen nach Entdeckung zu melden.
- DOA bei Wiederverkauf: Mängel sind unverzüglich nach Bekanntwerden zu melden; das Reklamationsdatum darf nicht länger als 2 Werktage nach Verkauf des Gerätes an den Endkunden zurückliegen.
- Reparaturen sind innerhalb der Garantie- und Gewährleistungszeit (abhängig von den produkt- und herstellerepezifischen Serviceangeboten) vorzugsweise, um eine schnellere Bearbeitung zu gewährleisten, über die Serviceadressen der Hersteller abzuwickeln.
- Wandlungen: Nach 2-facher fehlgeschlagener Reparatur ist das defekte Gerät innerhalb der Garantie- und Gewährleistungszeit zur Wandlung anzumelden.

Die Firma Telesonic Sales GmbH weist ausdrücklich darauf hin, dass durch den Händler Gewährleistungsansprüche grundsätzlich nur bei vorheriger Beachtung der einschlägigen Voraussetzungen, die sich aus den Allgemeinen Lieferbedingungen sowie aus den einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen ergeben, geltend gemacht werden können. An diesen Voraussetzungen fehlt es insbesondere dann, wenn der Händler vor einer Reklamation an der gelieferten Ware ohne Einschaltung der Firma Telesonic Sales GmbH auf eigene Veranlassung erfolglos Nachbesserungen durchgeführt hat.

## Service directive of the Telesonic Sales GmbH

### 1. Reporting deadlines

With regard to the General Terms of Delivery of the company Telesonic Sales GmbH as well as the provisions of §§ 377, 378 HGB, customers are obliged to check the goods immediately for correctness, completeness and defects. In the case of omission of an immediate inspection, the delivered goods are considered to be approved despite any wrong delivery, quantity errors or defects. To avoid this approval fiction the following procedure of the dealer is required:

- Missing goods in a consignment or missing goods in the delivery of an item must be reported immediately, at the latest within 5 working days after receipt of the consignment. If the absence of goods in a consignment or in the scope of delivery of an item is not to be discovered within this period, even with the most careful examination, the notification must be made immediately after discovery, at the latest within 3 working days.
- Wrong deliveries and order errors are to be reported immediately, at the latest within 5 working days after receipt of the goods. If the wrong delivery or the order error can not be discovered within the deadline, even with the most careful examination, then the notification must be made immediately after discovery, at the latest within 3 working days.
- Transport damage and material defects of the goods must be reported immediately, at the latest within 5 working days after receipt of the goods. If the transport damage or the material defect can not be discovered within this period, even with the most careful examination, then the notification must be made immediately after discovery, at the latest within 3 working days.
- DOA for stock items: New defects must be reported immediately, no later than 3 working days after discovery
- DOA on resale: Defects must be reported immediately upon discovery; the complaint date may not be more than 2 working days after the sale of the device to the end customer
- Repairs within the warranty period (depending on the product and manufacturer-specific service offerings) must be preferred send to the manufacturer's service addresses to speed up the process.
- Changes: After two failed repairs, the defective device must be declared for conversion within the warranty and warranty period.

The company Telesonic Sales GmbH expressly points out that warranty claims can only be asserted by the dealer after prior observance of the relevant conditions arising from the General Terms of Delivery and the relevant statutory provisions. These conditions are particularly lacking if the customer has failed to remedy the claim for the delivered goods without the involvement of Telesonic Sales GmbH at his own initiative.

## 2. Meldung

Reklamationen können mit dem aktuellen Telesonic Retouren Antragsformular wahlweise

- per Email unter [info@telesonic.de](mailto:info@telesonic.de) oder
- schriftlich, per Fax erfolgen

Das aktuellste Retouren Antragsformular ist im Internet-Download unter [www.telesonic.de/downloads.php](http://www.telesonic.de/downloads.php) zu finden. Nur bei komplett ausgefülltem Retourenantrag, kann eine zügige Abwicklung gewährleistet werden.

## 3. Rückkaufangebot

Bei Warenüberhängen behält sich die Firma Telesonic Sales GmbH die Abgabe eines Rückkaufangebotes gegenüber dem Händler vor. Diese Warenrücknahme erfolgt ohne Anerkennung einer Rechtspflicht und ohne Präjudiz nur bei Einhaltung der Servicerichtlinien der Telesonic Sales GmbH. Das unverbindliche Rückkaufangebot bezieht sich ausschließlich auf aktuelle, original verpackte, wiederverkaufsfähige Ware, die nicht älter als 6 Monate ist - mit Ausnahme von Speichermedien. Nach Absprache wird im Einzelfall über eine Rücknahme der Ware verhandelt.

## 4. Prüfung der Reklamation

Die Prüfung eingehender Reklamationen erfolgt durch die Firma Telesonic Sales GmbH zunächst anhand nachfolgend dargestellter formeller Kriterien, die daher durch den Händler unbedingt zu berücksichtigen sind:

Neudefekt (DOA):

- Einhaltung der Meldefristen (Herstellerspezifisch)
- Bezugsnachweis über Telesonic Sales GmbH durch Lieferschein- oder Rechnungskopie
- Endkundenkaufbeleg
- Fehlerbeschreibung schließt Fremdeinwirkungen (starke Gebrauchsspuren, Wasserschaden etc.) aus
- Reklamationsgrund und -verursacher sind eindeutig zuzuordnen
- Direkte herstelllerspezifische Serviceabwicklung ist ausgeschlossen

Fehlende Ware/Lieferumfang unvollständig:

- Einhaltung der Meldefristen
- Bezugsnachweis über Telesonic Sales GmbH durch Lieferschein- oder Rechnungskopie
- Eidesstattliche Versicherung

Defekt:

- Einhaltung der Gewährleistungsvoraussetzungen
- Bezugsnachweis über Telesonic Sales GmbH durch Lieferschein- oder Rechnungskopie
- Fehlerbeschreibung
- Endkundenkaufbeleg

## 5. Reklamationsendung

Nach erfolgreicher Prüfung der Reklamation erhält der Händler innerhalb von 3 Werktagen eine Retourenbestätigung mit Retouren-Nr. (RMA-Nr.) per Email. Der Retourenschein (RMA-Nr.) ist auf der Versandverpackung deutlich sichtbar anzubringen. Dabei ist **niemals** die Originalverpackung der Ware als Umverpackung bzw. Versandverpackung zu benutzen. Die Retourensendung ist innerhalb von 3 Werktagen ab Eingang der Retourenbestätigung mit Retouren-Nr. (RMA-Nr.) beim Händler von diesem "frei Haus" zurückzusenden „Unfreie“ Sendung führen zur An-

## 2. Reports

Complaints can be made using the current Telesonic returns application form

- by email under [info@telesonic.de](mailto:info@telesonic.de) or
- in writing, by fax

The most recent returns application form can be found in the Internet download at [www.telesonic.de/downloads.php](http://www.telesonic.de/downloads.php). Only if the return request has been completed in full can a fast process be guaranteed.

## 3. Repurchase Offer

In the event of goods overhang, Telesonic Sales GmbH reserves the right to submit a repurchase offer to the customer. This return of goods takes place without acknowledgment of legal obligation and without prejudice only if the service guidelines of Telesonic Sales GmbH are adhered to. The non-binding repurchase offer refers exclusively to current, originally packaged, resalable goods that are not older than 6 months - with the exception of storage products. By agreement, a return of the goods is negotiated in individual cases.

## 4. Examination of the complaint

The examination of incoming complaints is carried out by the company Telesonic Sales GmbH initially based on the following formal criteria, which must therefore be considered by the customer necessarily:

New defect (DOA):

- Compliance with the registration deadlines (manufacturer-specific)
- Proof of reference via Telesonic Sales GmbH by way of delivery note or invoice copy
- enduser sales receipt
- Error description excludes external influences (signs of wear, water damage, etc.)
- The reason for the complaint and the cause are clearly to be assigned
- Direct manufacturer-specific service processing is excluded

Missing goods / Scope of delivery incomplete:

- Compliance with the registration deadlines
- Proof of reference via Telesonic Sales GmbH by way of delivery note or invoice copy
- Statutory declaration

Defective products:

- Compliance with the warranty requirements
- Proof of reference via Telesonic Sales GmbH by way of delivery note or invoice copy
- Error Description
- enduser sales receipt

## 5. Complaint shipment

After successful examination of the complaint, the customer receives within 3 working days a return confirmation with return no. (RMA No.) by email. The return slip (RMA no.) Must be clearly marked outside the sending box. Never use the original packaging of the goods as outer packaging or shipping packaging. The return shipment is within 3 working days from receipt of the return confirmation with returns no. (RMA No.) – at customer's costs. Returns are only accepted in their original packaging condition (excluding defect devices), complete scope of delivery, without labeling and undamaged. The goods must be

nahmeverweigerung. Retouren werden nur im Originalverpackungszustand (ausgenommen Defektgeräte), vollständigem Lieferumfang, ohne Beschriftung und unbeschädigt angenommen. Die Ware muss nach Herstellern und getrennt nach „defekt“ (bei Neudefekten) und „nicht defekt“ (bei Falschlieferungen), sortiert sein. Alle Sendungen müssen transportsicher verpackt sein. Wenn die Retouren durch Fehlbedienung, Transport- und/oder Lagerschäden oder nicht im Rahmen der Gewährleistung abgedeckte Beschädigungen aufweisen, wird keine weitere Bearbeitung erfolgen und die Ware zur Abholung bereitgestellt. Werden mehrere Artikel in einem Paket retourniert, ist ein Sammellieferschein der Sendung beizufügen, damit eine Wareneingangskontrolle auf Vollzähligkeit erfolgen kann.

#### Ablauf:

1. Vollständiges Ausfüllen des Retourenantrag und per Mail an [info@telesonic.de](mailto:info@telesonic.de) senden.
2. Telesonic sendet Ihnen innerhalb von 3 Werktagen eine Rücksendebestätigung inkl. RMA Nr. per Mail zu
3. Von Telesonic falsch gelieferte Ware wird durch DHL abgeholt. Das Paket kann dann kostenlos der DHL mitgegeben werden. (gilt nur für Deutschland)
4. Die Rücksendebestätigung ist außen gut sichtbar (z.B. mit Lieferscheintasche) an jedem Paket / jeder Palette anzubringen. Ist dies nicht der Fall, erfolgt eine Annahmeverweigerung.
5. Alle bestätigten Retouren sind auf Risiko des Kunden, inkl. des kompletten Zubehörs, einzeln zu verpacken und „frei Haus“ innerhalb 3 Werktagen ab Eingang der Retouren Bestätigung an folgende Adresse zu versenden:

#### Deutschland und andere Länder

Telesonic Sales GmbH  
After Sales Management  
Cathostr. 5A  
45356 Essen

6. Jeder Artikel muss mit einer korrekten Fehlerbeschreibung und Endkundenkaufbeleg versehen werden.
7. Sie erhalten die eingesandten Reparatur-Retouren nach Herstellerserviceabwicklung zurück.
8. Falsch gelieferte Produkte werden nach Prüfung in unserem Hause gutgeschrieben.

#### 6. Reklamationsbelege

Bei Neudefekten (DOA) sind folgende Belege der Sendung beizufügen:

- Kopie des Bezugslieferscheins oder –rechnung
- Fehlerbeschreibung
- Endkundenbeleg als Nachweis für die Einhaltung des DOA-Zeitraums -mit IMEI-/Serien-Nr.

Bei Wandlungen sind folgende Belege der Sendung beizufügen:

- Kopie des Bezugslieferscheins oder –rechnung
- Endkundenbeleg als Garantienachweis
- Aktuelle Fehlerbeschreibung
- Reparaturberichte bzw. Tauschberichte - mind. Zwei
- Ursprungs-IMEI-Nr./aktuelle IMEI-Nr. – bzw. schlüssiger IMEI-Ketten-Nachweis

sorted by manufacturer and separated according to "defective" (in case of new defects) and "not defective" (in case of wrong deliveries). All consignments must be packed safe for transport. If the returns are due to incorrect operation, transport and / or storage damage or damage not covered by the warranty, no further processing will take place and the goods will be provided for collection. If several items are returned in one parcel, a collective delivery note must be attached to the consignment so that a full incoming goods inspection can be carried out.

#### Procedure:

1. Fill the RMA request and send it by e-mail to [info@telesonic.de](mailto:info@telesonic.de).
2. Telesonic sends you within 3 working days a return confirmation incl. RMA No. by mail
3. Goods delivered incorrectly by Telesonic will be picked up by DHL. The package can then be given to DHL free of charge. (only for Germany)
4. The return receipt must be clearly visible on the outside (for example, with a delivery note bag) on each package / pallet. If this is not the case, a refusal of acceptance occurs.
5. All confirmed returns are to be packed individually at the risk of the customer, incl. The complete accessories, and sent at customer's cost within 3 working days from receipt of the return confirmation to the following address:

#### Germany and other countries

Telesonic Sales GmbH  
After Sales Management  
Cathostr. 5A  
45356 Essen

6. Each article must be provided with a correct error description and end customer purchase receipt.
7. You will receive the returned repair returns after the manufacturer's service.
8. Incorrectly delivered products will be credited after examination in our house.

#### 6. complaints documents

For new defects (DOA), the following documents must be enclosed with the shipment:

- Copy of the delivery note or invoice
- Error Description
- Enduser document as proof of compliance with the DOA period - with IMEI / serial no.

In the case of conversions, the following documents must be attached to the shipment:

- Copy of the delivery note or invoice
- Enduser document as proof of warranty
- Current error description
- Repair reports or exchange reports at least two
- Source-Image.No./news IMEI no. - or conclusive IMEI chain detection

- Reparaturen durch Software- oder Firmware Update werden nicht anerkannt

Bei Defekten sind folgende Belege der Sendung beizufügen:

- Kopie des Bezugslieferscheins oder –rechnung
- Endkundenbeleg als Garantienachweis
- Aktuelle Fehlerbeschreibung
- Reparatur- bzw. Tauschberichte, wenn vorhanden

## 7. Reklamationsergebnis

Die Firma Telesonic Sales GmbH steht unter Berücksichtigung des vom Hersteller/Lieferanten der Ware angebotenen Service-Portfolios das Recht zu, wahlweise diejenigen Teile oder Leistungen unentgeltlich nachzubessern, neu zu liefern oder neu zu erbringen, die innerhalb der Verjährungsfrist einen Mangel aufweisen. Es besteht nicht in jedem Fall ein Anspruch des Händlers auf Rückgabe eines reklamierten Artikels gegen Auszahlung des Kaufpreises bzw. Erteilung einer Gutschrift. Ebenso wenig besteht in jedem Falle ein Anspruch des Händlers auf Nachbesserung reklamierter Ware. Es wird insofern auf die Regelung Abschnitt VII. Ziff. 1 der Allgemeinen Lieferbedingungen der Firma Telesonic Sales GmbH verwiesen. Abhängig vom Serviceangebot der Hersteller/Lieferanten und von der Einhaltung der Meldefristen erhalten Sie eine Ersatzlieferung. Sollte eine Ersatzlieferung nicht möglich sein, erhalten Sie bei defekter Neuware eine Gutschrift in Höhe des Bezugspreises. Sollte eine Entscheidung durch Hersteller bzw. Lieferanten erforderlich sein, behält sich die Telesonic Sales GmbH das Recht vor, das Reklamationsergebnis bis zur endgültigen Klärung auszusetzen.

Grundsätzliches:

- Nur wenn der Retourenantrag komplett von Ihnen ausgefüllt wurde, kann eine zügige Abwicklung gewährleistet sein.
- Wir behalten uns nach unserer Wahl und Mängelrüge vor, unvollständige Retouren mit einem angemessenen Wertabschlag gutzuschreiben, bei nicht separat verpackten Artikeln eine Handlingspauschale zu belasten, oder die Ware für Sie zur Abholung bereit zu stellen.
- Das oben beschriebene Produktretourverfahren gilt für sämtliche Produktretouren, sofern nicht schriftlich eine andere Vorgehensweise vereinbart wurde.

## 8. Transportschäden

Waresendungen sind unverzüglich auf Schäden zu untersuchen. Bei Verdacht eines Schadens ist der Empfang der Ware nur unter Vorbehalt mit Angabe des vermuteten Schadens zu quittieren und vom Frachtführer gegenzeichnen zu lassen.

Bei Gütern in Paletten ist sicherzustellen, dass die Verpackung und Siegel sofort bei Annahme der Ware durch Mitarbeiter geprüft werden. Falls die Verpackung beschädigt oder Siegel aufgebrochen sind bzw. fehlen oder Sendungsinhalte von Frachtdokumenten abweichen, ist Empfang nur unter Vorbehalt mit Angabe des vermuteten Schadens zu bescheinigen und dies vom Frachtführer (Spedition oder Paketdienst) gegenzeichnen lassen. Der Sendungsinhalt ist sofort auf Vollständigkeit zu überprüfen.

- Repairs due to software or firmware updates are not accepted

In the event of defects, the following documents must be attached to the consignment:

- Copy of the delivery note or invoice
- Enduser document as proof of warranty
- Current error description
- Repair or exchange reports, if available

## 7. complaints result

Taking into account the service portfolio offered by the manufacturer / supplier of the goods, Telesonic Sales GmbH has the right to optionally repair, re-deliver or newly provide those parts or services which are deficient within the limitation period. There is not in any case a claim of the customer to return a complaint item against payment of the purchase price or issuing a credit. Nor is there any claim on the part of the customer to rectification of goods complained about. In this respect, Section VII. 1 of the General Terms of Delivery of Telesonic Sales GmbH. Depending on the service offered by the manufacturer / supplier and the adherence to the registration deadlines, you will receive a replacement. If a replacement delivery is not possible, you will receive a credit for defective new goods in the amount of the subscription price. If a decision by a manufacturer or supplier is required, Telesonic Sales GmbH reserves the right to suspend the complaint result until final clarification.

Basics:

- A quick settlement can only be guaranteed if the RMA-Form has been completely filled in by you.
- We reserve the right, at our option and notice of defects, to credit incomplete returns with a reasonable deduction, to charge a handling fee for items not packed separately, or to prepare the goods for collection.
- The return process described above applies to all product returns unless otherwise agreed in writing.

## 8. transport damage

Shipments must be inspected immediately for damage. In the case of suspected damage, receipt of the goods must be acknowledged only with reservation and with indication of the suspected damage and countersigned by the carrier.

For goods in pallets it must be ensured that the packaging and seals are checked immediately upon acceptance of the goods by employees. If the packaging is damaged or seals are broken or absent or if the contents of the shipment differ from the freight documents, the receipt must be certified with reservation of the suspected damage and countersigned by the carrier (forwarding agent or parcel service). The contents of the shipment must be checked immediately for completeness.

#### Weitere Schritte:

- Für eine Minderung des entstandenen und die Abwendung eines weiteren Schadens ist zu sorgen.
- Unverzüglich ist die Firma Telesonic Sales GmbH über den Schaden zu informieren, damit gegebenenfalls ein Schadensgutachter hinzugezogen werden kann. Die Benachrichtigung hat ausschließlich per E-Mail an [info@telesonic.de](mailto:info@telesonic.de) zu erfolgen.
- Der Zustand der Sendung, der Versandverpackung und des Füllmaterials ist bis zum Eintreffen des Gutachters nicht zu verändern.

#### 9. Handlingspauschale

Folgende vom Kunden verursachte Rücksendungen, werden mit einer entsprechenden Bearbeitungsgebühr (Handlingspauschale) pro Gerät berechnet:

- Doppel-, Falschbestellung
- Annahmeverweigerung (Nachnahme nicht gezahlt, Empfänger nicht zu ermitteln, Annahme verweigert)
- Rücksendung ohne Retouren-Nr. (RMA-Nr.)
- Reparatsendungen
- Fremdware
- kein Fehler feststellbar

#### 10. Nichteinhaltung der Servicerrichtlinien

Die Bearbeitung von Reklamationen unter Missachtung dieser Servicerrichtlinien kann nicht gewährleistet werden. Die Telesonic Sales GmbH behält sich vor, Kosten, die durch das Nichteinhalten der Servicerrichtlinien entstehen, an den Einsender weiterzubelasten. Fehlende Unterlagen und unvollständiger Lieferumfang sind nach Rücksprache innerhalb von 3 Werktagen nach Eingang eines entsprechenden Hinweises (Mängelrüge) der Firma Telesonic Sales GmbH zur Vervollständigung nachzuliefern. Sollte dieses nicht erfolgen, wird die defekte Ware zu Lasten des Händlers zurückgeschickt.

Gebrauchsspuren und Verpackungsbeschädigungen, die nicht als Retourengrund *Transportschaden* angekündigt wurden, beeinflussen das Retourenergebnis. Die Minderung wird an den Einsender weiterbelastet (z. B. in Form eines Austauschgerätes oder Reparaturgerätes). Sollte an dem eingesandten Gerät kein Fehler feststellbar sein, werden wir das Gerät zurückschicken. Die Rücksendung des nicht defekten Gerätes und eine entsprechende Aufwandspauschale werden belastet.

Ware, deren Reparatur/Nachbesserung nach entsprechender Mitteilung der Firma Telesonic Sales GmbH über die Serviceadressen der Hersteller abgewickelt werden kann, die aber dennoch an die Firma Telesonic Sales GmbH geschickt wird, leitet die Firma Telesonic Sales GmbH an die Service-Center des Herstellers weiter. Für den Verlust der Ware auf dem Weg zum Service-Center des Herstellers übernimmt die Firma Telesonic Sales GmbH keine Haftung. Für die Rücksendung der reparierten Ware wird dem Händler eine entsprechende Handlingspauschale belastet.

#### 11. Allgemeines

Es gelten die Allgemeinen Lieferbedingungen der Firma Telesonic Sales GmbH

#### Further steps:

- For a reduction of the incurred and the prevention of further damage is to be ensured.
- The company Telesonic Sales GmbH must be informed immediately about the damage, so that a damage assessor can be consulted if necessary. The notification must be made exclusively by e-mail to [info@telesonic.de](mailto:info@telesonic.de).
- The condition of the consignment, the shipping packaging and the filling material must not be changed until the appraiser arrives.

#### 9. handling fee

The following returns caused by the customer will be charged with a corresponding handling fee per unit:

- double, wrong order
- Refusal of acceptance (COD not paid, recipient not to be determined, acceptance refused)
- Return without RMA (RMA no.)
- Repair transmissions
- Goods not supplied from Telesonic Sales GmbH
- no mistake foundable

#### 10. Non-compliance with the service guidelines

The processing of complaints in violation of these service guidelines can not be guaranteed. Telesonic Sales GmbH reserves the right to charge to the sender any costs incurred as a result of non-compliance with the service guidelines. Missing documents and incomplete delivery are to be delivered after completion within 3 working days after receipt of a corresponding notice (notice of defects) of Telesonic Sales GmbH to complete. If this does not happen, the defective goods will be returned to the customer.

Signs of wear and damage to packaging, which were not announced as a return reason for transport damage, affect the return result. The reduction is passed on to the sender (e.g. in the form of a replacement device or a repair device). If no error is detected in the device sent in, we will return the device. The return of the non-defective device and a corresponding administration fee will be charged.

Goods whose repair / improvement can be handled by the company Telesonic Sales GmbH via the service addresses of the manufacturer, but which is nevertheless sent to the company Telesonic Sales GmbH, redirects the company Telesonic Sales GmbH to the service center of the manufacturer. For the loss of goods on the way to the service center of the manufacturer, the company Telesonic Sales GmbH assumes no liability. For the return of the repaired goods the customer is charged a corresponding handling fee.

#### 11. General

The General Terms of Delivery of Telesonic Sales GmbH apply.