

Für Produkte im Rahmen von Garantie- und Gewährleistung bieten wir Ihnen eine schnellstmögliche Reklamationsabwicklung. Wir gewähren nur für von Taurus Europe GmbH bezogene Waren eine kostenfreie Serviceabwicklung.

**Für die unkomplizierte Bearbeitung nutzen Sie bitte unseren Servicebegleitschein.**

**Dabei ist Folgendes zu beachten:**

1. Für alle eingesendeten Artikel benötigen wir den vollständig ausgefüllten Servicebegleitschein. Sie können auch gerne Ihr eigenes Formular mit allen relevanten Informationen, wie Rechnungsnummer, Seriennummer und einer detaillierten Fehlerbeschreibung, einreichen. Die meisten Informationen können Sie Ihrer Rechnung entnehmen.
2. Reklamationen sind im Regelfall ohne Zubehör einzusenden, außer das Zubehör ist für die Funktionalität des Artikels notwendig. Senden Sie Ihre Ware bitte entsprechend ohne Verpackung und Zubehör (also bulk) an uns, da wir ansonsten für die Vollständigkeit des mitgelieferten Zubehörs keine Verantwortung übernehmen können.
3. Die Beantragung einer RMA-Nummer ist generell nicht notwendig. Nur wenn es sich um Ware handelt, die außerhalb Deutschlands bei der Taurus Europe GmbH geordert wurde, müssen Sie vor der Zusendung eine RMA-Nummer beantragen. Das erforderliche Formular steht Ihnen auf unserer Internetseite unter „Kontakt“ zum Download bereit.
4. Bitte achten Sie darauf, dass Sie ausschließlich Reklamationen einsenden die sich innerhalb der gesetzlichen Gewährleistung oder der offiziellen Herstellergarantie befinden. Die an uns zurückgesandte RMA-Ware wird von unseren Service-Mitarbeitern eingehend getestet. Für den Fall, dass die Ware den/die beschriebenen Fehler nicht aufweist oder anderweitige mechanische Beschädigungen vorliegen, behalten wir uns die Berechnung einer Kostenpauschale von 9,00 € netto vor.

Grundsätzlich wickeln wir Garantiefälle gerne für Sie ab. Sie haben aber bei allen Herstellern die Möglichkeit, Reklamationen direkt abzuwickeln. Das verringert zum einen den Bearbeitungszeitraum und Sie haben den Vorteil, Produkte verschiedener Lieferanten ohne Zusatzkosten einzusenden. Außerdem werden Kulanz-Reklamationen wahrscheinlicher und kostengünstiger.

Die Adressen der jeweiligen Servicestellen entnehmen Sie bitte unserer „Direct Service List“

**Wichtig! Alle Mainboards, die mit Schutzkappe geliefert wurden, sind auch mit dieser für den Versand auszustatten! Nutzen Sie bitte nicht die jeweiligen Verkaufsverpackungen der Mainboards als Versandkarton, da diese nicht ausreichend gepolstert sind. Artikel lassen sich damit nicht ausreichend sicher transportieren.**

5. Bitte senden Sie Reklamationen, sicher und antistatisch verpackt, mit ausgefülltem Servicebegleitschein frei Haus an unsere Service-Abteilung. Haben Sie bitte Verständnis dafür, dass wir die Annahme von unfreien Sendungen ablehnen.
6. Auch wenn es sich bei der Reklamation um defekte Produkte handelt, ist es sehr wichtig, dass diese versandtechnisch wie Neuware behandelt werden. Beachten Sie also bitte, dass Computer-Hardware in der Regel stoßempfindlich ist. Verpacken Sie daher zurückzusendende Artikel in eigenem Interesse sorgfältig. Reklamationen die unsachgemäß verpackt angeliefert werden, können von uns nicht bearbeitet werden und gehen unbearbeitet wieder an den Absender zurück. Auch erlischt die Gewährleistung für diese Produkte und können also nicht erneut eingesandt werden.

Sollten Sie Tipps zum ordnungsgemäßen Versand von Reklamationen benötigen, steht Ihnen unser Service-Team gerne zur Verfügung.

Wir weisen darauf hin, dass ein Großteil der Hersteller nur Zeitwertgutschriften erstattet. Auch besteht die Möglichkeit, das Hersteller Reklamationen gegen reparierte Produkte oder ungleich Produkte austauschen.

Sollten Sie hiermit nicht einverstanden sein, setzen Sie sich bitte vor Einsendung der Reklamation mit unserem Service-Personal in Verbindung, um Alternativen zu besprechen.

Für eine kundenorientierte, optimale Garantieabwicklung treten wir ggf. mit einem Austausch oder einer Gutschrift in Vorleistung. Dies geschieht ausdrücklich unter Vorbehalt einer Nachbelastung, wenn sich herausstellen sollte, dass kein Fehler vorliegt, die Ware durch unsachgemäße Verpackung beschädigt oder ein Fremdeingriff vorgenommen wurde.

### Kulanzabwicklung

Auch Kulanzabwicklungen für nicht bei uns bezogene Ware sind bei uns möglich. Diesen Service bieten wir jedoch nur für Artikel aus dem Taurus Europe GmbH Produkt-Sortiment und unter Vorbehalt der gewährten Herstellerkulanz an. Pro Artikel erheben wir eine Pauschale von 9,00 € netto. Setzen Sie sich hierfür bitte direkt mit unserer Service-Abteilung in Verbindung.

Sollten Sie sich nicht sicher sein, ob die Reklamation innerhalb der Garantie/Gewährleistungszeit liegt, und/oder ob es sich um Waren handelt, die Sie über uns bezogen haben, können Sie sich jederzeit an unser Service-Team wenden, um sich Klarheit zu verschaffen.

### Unser Service-Team steht Ihnen zu folgenden Zeiten gerne zur Verfügung:

Montag bis Freitag von 08:30 bis 17:30 Uhr

Telefon	+49 (0) 22 36 / 32 71-0
Fax	+49 (0) 22 36 / 32 71-11
E-Mail	service@tauruseu.de