



KETTLER AFTER-SALES-SERVICE

KUNDENZUFRIEDENHEIT – VEREINFACHUNG –SCHNELLIGKEIT

- KETTLER verfügt über einen deutschlandweiten Vor-Ort-Reparaturservice.
- Der Service kann von Händlern und Endverbrauchern in Anspruch genommen werden.
- Im berechtigten Garantiefall laut Garantiebedingungen werden die Kosten für den Service von KETTLER getragen.
- Nach Ablauf der Garantiezeit können Servicearbeiten gegen Berechnung durchgeführt werden.
- Die KETTLER-Service Abteilung leistet Unterstützung von telefonischer Beratung bis hin zur Koordination der Vor-Ort-Reparaturen.
- Im Reparaturfall erfolgt eine Kontaktaufnahme innerhalb von 48 Stunden.
- Alle Schadensfälle werden unter Vergabe einer Reparatur-/Retouren-Nummer erfasst.
- Retouren werden ausschließlich unter Angabe der Reparatur-/Retouren-Nummer nach vorheriger Absprache akzeptiert.

GARANTIEBEDINGUNGEN

- Für alle KETTLER-Heimsportgeräte des HKS-Sortiments besteht eine Garantie von insgesamt 3 Jahren (inklusive gesetzlicher Gewährleistungsfrist).
- Für alle weiteren Trainingsgeräte (AXOS) gilt die gesetzliche Gewährleistung.
- Im Falle des gewerblichen Einsatzes von Heimsportgeräten liegt generell kein sachgemäßer Gebrauch vor. Hierbei erlischt die Garantie.
- Die Garantie-Laufzeit beginnt ab dem Kaufdatum lt. Quittung.
- Die Garantie gilt nur für den Erstkäufer und ist nicht übertragbar.
- Die Garantie gilt für Teile, die Qualitätsmängel aufweisen.
- Die Garantieansprüche sind zunächst auf Nacherfüllung beschränkt.
- Alle Garantieansprüche sind auf den Ersatz des tatsächlich aufgetretenen Schadens begrenzt.
- Der Schaden ist auf den Betrag begrenzt, der beim Kauf des Produktes bezahlt wurde.
- Garantieleistungen, (z. B. Lieferung v. Ersatzteilen) verlängern nicht die Garantiezeit.
- Im Falle eines berechtigten Garantieanspruches ist dieser an den Fachhändler zu richten.
- Durch Manipulation an dem Produkt und nicht mit dem Verkäufer abgestimmte Eingriffe erlischt die Garantie.
- Die Hinweise in der Montage-/Trainingsanleitung (Aufbau, Aufstellung, Sicherheit, Anwendung, Wartung) sind unbedingt zu beachten.
- Sollte trotz unserer umfangreichen Qualitäts-Endkontrollen einmal eine Funktionsstörung vorliegen oder Ihr Produkt einen Transportschaden aufweisen, ist eine detaillierte Schadensbeschreibung erforderlich.

AUSGESCHLOSSEN VON DER GARANTIE SIND:

- Schäden durch normale Abnutzung durch Gebrauch (Verschleiß),
- Schäden bei unsachgemäßer und nicht bestimmungsgemäßer Verwendung,
- Schäden durch nicht ausreichende Wartung oder zweckentfremdete Nutzung (Missbrauch),
- Fremdverschulden (Montagefehler, falsche Bedienung/Anwendung, falsche Aufstellung/Standort)
- Schäden durch selbst verantwortete Änderungen (Umbau) des Produktes.
- Batterien

KETTLER-HINWEISE:

- Transportschäden bitte umgehend bei KETTLER melden.
- Zur Vermeidung von Folgeschäden müssen Fehler sofort gemeldet werden.
- Reklamationen werden nur mit Vorlage des Kaufbeleges und Angabe der vollständigen Produkt-Ident.-Nummer anerkannt.
- Sie finden diese Daten auf dem silbernen bzw. weißen Typenschild des Gerätes (z.B. "M-0302").
- Für eine korrekte und schnelle Bearbeitung im Reklamations- und Servicefall sind die vollständigen Angaben erforderlich.
- Fügen Sie eine genaue Beschreibung des Fehlers bzw. der Funktionsstörung bei.
- Ist der Transport eines defekten Produktes erforderlich, sollte dies möglichst in der Originalverpackung, zusammen mit den oben genannten vollständigen Angaben, geschehen.
- Auch nach Ablauf der Garantie können KETTLER-Produkte zu einem günstigen Preis repariert oder gewartet werden. Auf Wunsch erhalten Sie vorab einen Kostenvorschlag.
- Transportschäden wegen unzureichender Verpackung (dies trifft für Rücksendungen zu) stehen außerhalb jeder Hersteller- und Lieferantenhaftung.

KETTLER-SERVICEABLAUF

- Der Händler meldet den Schaden der KETTLER Service Abteilung über unsere Homepage oder über das Formular „Schadensmeldung“ (Anhang).
- Dem Schadensfall wird eine eindeutige KETTLER-Reparatur-Nummer zugeteilt, unter der der gesamte Ablauf dokumentiert wird.
- KETTLER leistet telefonische Unterstützung zur Lösung des Schadensfalls und verschickt - wenn erforderlich - die benötigten Ersatzteile an den Händler/Servicepartner/Endverbraucher.
- Wenn das Problem durch telefonische Beratung oder Zusendung von Ersatzteilen nicht lösbar ist, wird der KETTLER Vor-Ort-Service eingesetzt.
- KETTLER übernimmt die Kosten im Garantiefall gemäß Garantiebedingungen.
- Liegt kein Garantiefall vor, wird dem Auftraggeber (Händler/ Endverbraucher) eine Rechnung gestellt. Im Zweifelsfall trifft der KETTLER Service die Entscheidung, ob ein Garantiefall vorliegt oder nicht.
- Ist eine Vor-Ort-Reparatur nicht möglich wird eine Retournierung des Artikels veranlasst. KETTLER übernimmt die Kosten im Garantiefall gemäß Garantiebedingungen. Liegt kein Garantiefall vor wird dem Auftraggeber (Händler/Endverbraucher) eine Rechnung gestellt.
- Die Retournierung von KETTLER-Artikeln ist nur mit Einverständnis von KETTLER unter vorheriger Vergabe einer Retouren-/Reparatur-Nummer möglich. Die Annahme von Retouren ohne Retouren-/Reparaturnummer werden verweigert. Die Rücksendung erfolgt zu Lasten des Einsenders.



SCHADENSMELDUNG

KETTLER GmbH
Kundenservice Sport
Email: service.sport@kettler.de
Fax: 02938 / 819 2004

Datum:

Bitte alle Felder lesbar und korrekt ausfüllen!

.....
Händler-Nummer

.....
Name des Händlers

.....
Anschrift

.....
Ansprechpartner

.....
Telefon-Nummer

.....
Fax

.....
Email-Adresse

.....
beanstandeter Artikel

.....
Artikel-Nummer (Typ)

Kaufdatum:

Garantiefall: ja nein

Kunden-Service: ja nein

.....
Baujahr-Ident.-Nr. (siehe Typenschild am Produkt)

.....
Detaillierte Mängelbeschreibung

.....
Name des Kunden

.....
Anschrift

.....
Festnetz-Nummer

.....
Mobil-Nummer

.....
Email-Adresse

Hinweise:

Kopie des Kaufbelegs bitte beifügen!

Bei Montagefehlern/Wartungsversäumnissen etc. ist der Kundendienstesatz kostenpflichtig!