

Wichtige Information, bitte unbedingt beachten !

Was tun im Servicefalle?

SUPEERO - Service - 24 Monate Gewährleistung

Bei technischen Problemen und Fragen erreichen Sie uns telefonisch unter 07473/94940 oder außerhalb unserer Geschäftszeiten über unsere Service - Hotline 0171/ 4661468.

Im Falle eines Falles bieten wir Ihnen einen umfangreichen Service an. Um Ihnen jedoch möglichst rasch helfen zu können, benötigen wir diverse Informationen.

Vorgehensweise im Servicefall:

1. Bemerkten Sie einen Defekt oder Schaden am Produkt sofort bei Inbetriebnahme, kontaktieren Sie bitte unsere Hotline 0171/ 4661468 oder Tel. 07473/ 9494-0. Bei dieser technischen telefonischen Beratung kann geklärt werden, ob es sich um einen Anschlussfehler oder sonstigen Fehler handelt. Danach erhalten Sie sofortigen Ersatz und wir prüfen Ihren Gewährleistungsanspruch.
2. Defekt nach Inbetriebnahme:
WICHTIG: Die bei jedem Produkt mitgelieferte Garantie-Urkunde ist ausgefüllt und unterschrieben an uns zurückzusenden oder zu faxen. Liegt uns diese Registrierung nicht vor, können wir keine Gewährleistung übernehmen.
3. Im Schadensfalle innerhalb der Gewährleistungszeit:
Holen Sie sich telefonische Hilfe über oben genannte Hotline oder Telefon.
Sollte diese Hilfe am Telefon nicht möglich sein, senden Sie das defekte Teil mit der ausgefüllten Garantie-Urkunde ausreichend frankiert an uns ein.
ACHTUNG: Gut gegen Transportschäden verpacken!
Liegt nach Prüfung ein Gewährleistungsschaden vor, erhalten Sie umgehend Ersatzware.
Liegt kein Gewährleistungsschaden vor, erhalten Sie einen Kostenvoranschlag.

Bei Rückversand der Ware an uns, bitten wir um folgende genaue Angaben:

- detaillierte Fehlerbeschreibung
- wann trat dieser Fehler erstmals auf?
- genaue Angabe des Absenders

Bitte das eingeschickte defekte Teil vorab vom größten Schmutz befreien, da ansonsten eine genaue Fehlerdiagnose nicht mehr möglich ist. Danke!

Im Falle eines Transportschadens durch die Spedition oder Paketdienst

1. Schon bei Verdacht eines Schadens, in Gegenwart des Fahrers bei Anlieferung die Ware auspacken und auf Schäden überprüfen.
2. Vermerk auf dem Frachtbrief oder direkt auf dem Paket, dass bereits bei Warenannahme die Ware beschädigt war, und zwar mit den genauen Mängeln, welche Sie augenscheinlich erkennen konnten.
3. Wichtig ist eine Gegenbestätigung des Fahrers mit Name in Blockschrift sowie Unterschrift mit Datum und Uhrzeit.
4. Lassen Sie die Ware und Verpackung in jedem Falle unverändert, benutzen Sie die Ware noch nicht.
5. Setzen Sie sich anschließend mit uns in Verbindung.
6. Bitte geben Sie an, ob Sie sofort Ersatzware wünschen oder ob die beschädigten Teile repariert werden können.

Bei vorliegen eines „verdeckten Schadens“ und/oder Unterlassung von Punkt 1-3, können Sie innerhalb von 3 Tagen einen Schaden bei uns schriftlich melden. Nach verstreichen der 3 Tagesfrist ist jeglicher Schadensanspruch ausgeschlossen!

Bei vorliegen eines verdeckten Schadens benötigen wir von Ihnen folgende Dokumente:

1. Schriftliche Schadensmeldung möglichst mit Fotos
2. Eidesstattliche Erklärung, dass der Schaden erst beim Auspacken bemerkt wurde (siehe Rückseite).

Ihr **SUPEERO** - Team

zurück am Besten per Fax

SUPEERO – Systeme GmbH
Im Bärengarten 2

72116 Mössingen

Eidesstattliche Erklärung

Ich,, geb. am,
wohnhaft in, erkläre in Kenntnis
der Strafbarkeit der Abgabe einer falschen eidesstattlichen Versicherung Folgendes:

Das Paket bzw. die Pakete wurden bereits beschädigt angeliefert und durch unqualifiziertes Personal entgegengenommen, daher fehlt die erforderliche sofortige Notiz auf dem Frachtbrief.

Ich erkläre hiermit an Eidesstatt, dass der Schaden nicht beim Abladen und nicht in unseren Geschäftsräumen entstanden ist.

Datum

Unterschrift