

# **KETTLER SERVICE-UND DIENSTLEISTUNGS-ORGANISATION**

## **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.

# **KETTLER SERVICE-UND DIENSTLEISTUNGS-ORGANISATION**

## **KUNDENZUFRIEDENHEIT – VEREINFACHUNG – SCHNELLIGKEIT**

- Gegen Entgelt kann ein Aufbauservice in Anspruch genommen werden.
- Die KETTLER-Service Abteilung leistet Unterstützung von telefonischer Beratung bis hin zur Koordination der Vor-Ort-Reparaturen.
- Im Reparaturfall erfolgt eine Terminvereinbarung innerhalb 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 (EDITION und BASIC) gilt die gesetzliche Gewährleistung.
- Im Falle des gewerblichen Einsatzes von Heimsportgeräten liegt generell kein sachgemäßer Gebrauch vor. Hierbei erlischt die Garantie.

# GARANTIEBEDINGUNGEN

- 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.

# GARANTIEBEDINGUNGEN

- 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.  
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-SERVICE: ZU BEACHTEN

- 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 Kostenvoranschlag.
- Transportschäden wegen unzureichender Verpackung (dies trifft für Rücksendungen zu) stehen außerhalb jeder Hersteller- und Lieferantenhaftung.

# KETTLER-SERVICE- ABLAUF

1. Der Händler (Endverbraucher) meldet den Schaden der KETTLER Service Abteilung. Händler benutzen hierfür das Formular „Schadensmeldung“ (siehe hinten).
3. Dem Schadensfall wird eine eindeutige KETTLER-Reparatur-Nummer zugeteilt, unter der der gesamte Ablauf dokumentiert wird.
3. KETTLER leistet telefonische Unterstützung zur Lösung des Schadensfalls und verschickt wenn erforderlich die benötigten Ersatzteile an den Händler/ Servicepartner/ Endverbraucher.
8. KETTLER übernimmt die Kosten im Garantiefall gemäß Garantiebedingungen. Liegt kein Garantiefall vor wird dem Auftraggeber (Händler/ Endverbraucher) eine Rechnung gestellt.

# KETTLER-SERVICE-ABLAUF

4. 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. Das Inkasso führt in diesem Fall der Servicepartner durch. Im Zweifelsfall trifft der KETTLER Service die Entscheidung ob ein Garantiefall vorliegt oder nicht.
  
9. 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.
  
14. 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

## Wichtige Hinweise zum Ausfüllen der Schadensmeldung:



FREIZEIT MARKE KETTLER

- Alle Felder müssen korrekt eingetragen sein
- Die Schrift sollte lesbar sein
- Eine detaillierte Mängelbeschreibung und das Lieferdatum sind besonders wichtig!

## Folgende Felder müssen korrekt ausgefüllt werden:

Datum:.....

Name / Firma:..... Kunden Nr.:.....

Adresse:.....

Sachbearbeiter:.....

Telefon:..... Fax: e-mail:.....

Beanstandeter Artikel:..... Art.-Nr. (Typ):.....

Lieferdatum:..... Garantiefall:..... Kunden-Service:...

Baujahr-Ident.-Nr. (siehe Typenschild am Gerät):.....

Lieferschein-Nr. bzw. Speditionsauftrag (nur bei Transportschaden):.....

Detaillierte Mängelbeschreibung:.....