

Reparaturantrag/ Reklamation

Vorgangsnummer:

Kundendaten:

	Auftraggeber	Rücksendeadresse <i>(Falls abweichend)</i>
Firma		
Ansprechpartner		
Kundennummer		
Telefon		
E-Mail		

Reklamierte Artikel:

Pumpen-Typ	Qt.	Seriennummer	Kaufdaten	Fehlerbeschreibung

Bei sichtbarem Fehler bitte Foto hier einfügen.

Ich habe *Anlage 1 - Rechtsbehelf und Garantieabwicklung. Garantiebedingungen und Abwicklung der Reklamation* zur Kenntnis genommen und akzeptiere diese. Durch die Aufgabe dieses Reparaturauftrags und Einsendung des Produkts akzeptiere ich die allgemeinen Geschäfts-, Zahlungs-, und Lieferbedingungen.

Ort, Datum

Unterschrift

**Anlage 1 – Rechtsbehelf und Garantieabwicklung
Garantiebedingungen und Abwicklung der Reklamation**

Einreichung der Reklamation: Die Einreichung einer Reklamation erfolgt ausschließlich nach vorheriger Kontaktaufnahme mit dem Kundenservice der ESPA Deutschland GmbH!

1. Ablauf für Rücksendungen an die ESPA Deutschland GmbH
 - Füllen Sie den Antrag für Rücksendungen zur Reparatur/ Reklamation auf Seite 1 aus und übersenden Sie ihn per E-Mail an: hello.edg@espa.com
 - Nach entsprechender Prüfung und Freigabe durch unser Servicecenter erhalten Sie von uns ein vorfrankiertes Rücksendelabel sowie die Vorgangsnummer. Übersenden Sie uns die Ware innerhalb von 10 Werktagen nach Erhalt des Rücksendelabels sicher verpackt, um Transportschäden zu vermeiden.
 - Nach Eingang des defekten Produkts erfolgt eine technische Begutachtung durch unseren Servicetechniker. Hierbei wird festgestellt, ob es sich um einen Garantiefall handelt oder ob der Defekt durch unsachgemäße Nutzung oder Fremdeinwirkung verursacht wurde.
 - Wir übersenden Ihnen unseren Prüfbericht und legen Ihnen die bestehenden Optionen offen. Nach Ihrer Rückmeldung wird der von Ihnen gewünschte Vorgang eingeleitet.
 - Nach Vollendung dessen gilt der Auftrag als abgeschlossen.
 2. Ihre Möglichkeiten nach der Prüfung durch unseren Servicetechniker:
 - 2.1. Garantiefall: Bei Vorliegen eines berechtigten Garantiefalls erfolgt nach unserem Ermessen eine kostenlose Reparatur oder ein Austausch.
 - 2.2. Kein Garantiefall: Sie erhalten einen Kostenvoranschlag für eine kostenpflichtige Reparatur, beziehungsweise zustandsabhängig einen Austausch.
 - 2.2.1. Sie entscheiden sich für eine Reparatur durch unseren technischen Service: Wir leiten einen Reparaturauftrag zu den im Kostenvoranschlag vereinbarten Konditionen ein. Innerhalb von 10 Werktagen erhalten Sie Ihr repariertes Produkt postalisch oder per Spedition zurück. Der Auftrag gilt mit begleichen der im Kostenvoranschlag vereinbarten Endsumme durch Sie an uns als abgeschlossen.
 - 2.2.2. Sie entscheiden sich für einen Austausch durch Neuware: Wir übersenden Ihnen die vereinbarte Neuware zu den im Kostenvoranschlag vereinbarten Konditionen. Abschließend entsorgen wir Ihr defektes Alt-Modell fachgerecht. Der Auftrag gilt mit begleichen der im Kostenvoranschlag vereinbarten Endsumme durch Sie an uns als abgeschlossen.
 - 2.2.3. Sie entscheiden sich für eine Rückführung Ihres eingesandten Modells: Alternativ können Sie die Pumpe auf eigene Kosten zurückerhalten oder eine fachgerechte Entsorgung durch unser Servicecenter veranlassen. Der Auftrag gilt mit begleichen der Überprüfungs- und Servicepauschale sowie Versandkosten durch Sie an uns als abgeschlossen.
- In jedem Fall berechnen wir Ihnen bei einem nicht bestehenden Garantieanspruch eine Überprüfungspauschale in Höhe von 50€ netto. Sollten Sie sich bei einem nicht bestehenden Garantieanspruch Ihrerseits für eine fachgerechte Entsorgung durch unser Servicecenter entscheiden, berechnen wir Ihnen eine Servicepauschale in Höhe von 50€ netto.
3. Nicht autorisierte Zusendungen:

Bei Pumpeinsendungen, die ohne vorherige Freigabe durch unseren Kundenservice erfolgen, wird die Annahme verweigert.
 4. Kosten und Versand:

Die Versandkosten für die Einsendung des defekten Produkts trägt der Kunde, es sei denn, es handelt sich um einen berechtigten Garantiefall. Im Falle einer kostenpflichtigen Reparatur oder Rücksendung werden dem Kunden die anfallenden Gebühren vorab mittels Kostenvoranschlags mitgeteilt. Nach Rückmeldung des Kunden erfolgt die Einleitung des gewählten Bearbeitungsverfahrens. Die im Kostenvoranschlag vereinbarten Gebühren sind, sofern keine kundenspezifische Vereinbarung getroffen wurde, innerhalb von 30 Tagen durch Sie an die ESPA Deutschland GmbH zu entrichten.