

Achtung!

- 1 Bitte füllen Sie die erste Seite vollständig in BLOCKBUCHSTABEN aus
- 2 Beachten Sie unseren Leitfaden auf der nächsten Seite
- 3 Legen Sie eine Kopie vom Kassenbeleg bei
- 4 Faxen oder mailen Sie vorab die erste Seite und die Kopie vom Kassenbeleg an eine der angeführten Adressen:
- 5 Bitte keine Ware eigenständig einsenden!

Steinbach

for today's lifestyle

Fax Österreich: 07262 61 431-600
Fax Deutschland: 089 70 80 99 43
Fax International: 0043 7262 61 431-600
Email: info@steinbach.at

Serviceformular

Daten Händler

Markt
Straße
PLZ, Ort
Land
Ansprechpartner
Email
Telefon
Fax

Daten Kunde

Vorname
Nachname
Straße
PLZ, Ort
Land
Email
Telefon
Fax

Produkt

Produktbezeichnung

Kaufdatum

Steinbach-
Artikelnummer

EAN

Kassenbelegnummer

ACHTUNG! Ohne gültigen Beleg keine Reklamationsbearbeitung!

Interne
Rekl./Rep. Nr.

Beschädigter Teil / Fehlerbeschreibung

Garantie / Gewährleistung / Reparaturauftrag

Garantie/Gewährleistungsanspruch (vorbehaltlich Genehmigung durch Lieferant)

Kostenvoranschlag € 50,- (wird bei Reparatur gutgeschrieben!)

Sofortreparatur bis max. € 50,00 - € 100,00

€ 100,00 - € 150,00

€ 150,00 - € 200,00

max. Betrag €

Wo befindet sich die Ware?

Markt

Kunden

Ware senden an:

Markt

Kunden (nur Österreich,
Deutschland möglich)

Unterschrift Markt

Unterschrift Kunde

Ort und Datum

So geht's:

1. **Verwenden Sie bitte unser Reklamationsformular.** Es hilft, dass keine für uns wichtigen Informationen vergessen werden.
2. **Schicken Sie uns das vollständig ausgefüllte Formular vorab und legen Sie den Kaufbeleg bei.**
3. **Unser Serviceteam** wird sich dann umgehend **um Ihre Anliegen kümmern**. Falls gerechtfertigt wickeln wir dann je nach Wunsch direkt mit Ihnen oder mit Ihrem Kunden das Anliegen ab.
4. Damit wir die Reklamationsabwicklung beginnen können, benötigen wir immer ein vollständig ausgefülltes Reklamationsformular und eine Kopie vom Kassenbeleg. Müssen wir **fehlende Infos nachfordern verzögert sich die Bearbeitung**. Zudem besteht nur mit einem gültigen Kassenbeleg ein Garantie- bzw. Gewährleistungsanspruch.
5. **Nach dem Abschluss** der Reklamationsabwicklung senden wir Ihnen gerne eine **Bestätigung** zu.
6. **Abhängig vom Produkt** benötigen wir **unterschiedliches Beweismaterial**. Dazu **folgende Details**:
 - Für Produkte auf denen der Fehler oder die Beschädigung klar ersichtlich ist benötigen wir ausschließlich ein aussagekräftiges Foto per Mail.
 - Für Produkte auf denen der Fehler nicht ersichtlich ist, benötigen wir das defekte Teil, ausgenommen INTEX Kartuschen Filteranlagen Eco und Optimo. Hier einige Beispiele:

Produktbeispiele	Beweismaterial
Pools	Ventil vom Luftring (sofern vorhanden) und vom Bodenablauf.
INTEX Kartuschfilteranlage ECO und OPTIMO	Kein Beweismaterial. ACHTUNG! Filterdeckel sind bei Austauschanlagen nicht inkludiert. Diese müssen von der defekten Anlage verwendet werden.
Leiter, Reinigungsset, Skimmer, Abdeckplane	Foto vom defekten Teil.
Luftbetten	Ausschnitt mit INTEX Logo, wenn der Defekt nicht ersichtlich ist.

- Der Endkunde muss das defekte Produkt, sofern es nicht als Beweismaterial benötigt wird, bis zum Eintreffen des neuen Ersatzteils zur Sicherheit aufbewahren.
- Bitte sammeln Sie sämtliches Beweismaterial der Kundenreklamationen. Am Ende der Saison lassen Sie es uns gesammelt zukommen. Damit möchten wir Ihnen eine schnelle und unkomplizierte Reklamationsabwicklung ermöglichen. Bevor Sie dieses an uns schicken stimmen Sie sich bitte unbedingt mit unserem Servicecenter ab (dadurch wird die Zuordnung der eingehenden Retouren bei uns im Haus wesentlich vereinfacht). Unsere

Adressen für Retoursendungen sind:

Servicecenter Österreich und International:
Steinbach VertriebsgmbH – Aistinger Strasse 2 – A-4311 Schwertberg

Servicecenter Deutschland:
Steinbach VertriebsgmbH – c/o Webopac-Logistics GmbH – Inter-Logistik-Park 1-3 – D-87600 Kaufbeuren

7. **Für Whirlpools und automatische Bodensauger** gelten die folgenden **Sonderbedingungen**:
 - Diese Produkte werden mittels Paketdienst direkt vom Kunden bzw. Markt abgeholt.
 - Es kann nicht das komplette Produkt als Ganzes versendet werden.
 - Produktspezifisch müssen bestimmte Teile durch den Kunden bzw. Markt ausgebaut werden (z.B. nur den eventuell defekten Technikteil eines Whirlpools).
8. **Sonstige allgemeine Infos**
 - Wenn die 100% Funktionalität lediglich durch Verschmutzung, Zweckentfremdung bzw. unsachgemäße Handhabung nicht gegeben ist, behalten wir uns vor, die Abholkosten, Rücksendekosten und die Arbeitszeit in Rechnung zu stellen. Ein Garantie- bzw. Gewährleistungsanspruch ist unter diesen Voraussetzungen nicht gegeben.
 - Kosten für den Verlust von Wasser, Chemikalien, Wasserverschmutzung werden nicht ersetzt.
 - Verletzungen oder Schäden an Eigentum oder Personen und Folgekosten werden nicht gedeckt und die Garantie ist nicht gültig für Verbrauchsartikel.
 - Wir ersetzen ausschließlich den defekten Teil. In einem solchen Fall wird bei einem berechtigten Anspruch dem Endkunden durch das Servicecenter der defekte Bestandteil ersetzt (z.B. Leiterteile, Teile der Filteranlage) und eine Rücknahme vom kompletten Set ist nicht gestattet.
 - Belastungsanzeigen durch den Markt oder Warenretoure an den Lieferanten sind nicht erlaubt, bzw. werden nicht anerkannt.