

**KETTLER SERVICE-OG  
TJENESTEYDELSE-ORGANISATION  
KUNDETILFREDSHED – SIMPLIFICERING –  
HASTIGHED**

- KETTLER tilbyder en hjemmerekonstruktions-service for kunder der bor i Tyskland.
- Denne service kan benyttes af forhandlere og købere.
- Ved retsmæssig skadetilfælde ifølge garantibetingelserne overtager Kettler udbedringens omkostninger.
- Efter garantitidens ophør er alle serviceydelser betalingspligtig.

**KETTLER SERVICE-OG  
TJENESTEYDELSE-ORGANISATION  
KUNDETILFREDSHED – SIMPLIFICERING –  
HASTIGHED**

- Kunder bosiddende i Tyskland kan mod betaling bestille en montageservice.
- KETTLER-Service afdelingen yder understøttelse i form af telefonisk vejledning eller koordination af reparationer.
- I skadestilfælde bliver udbedring hos kunden termineret inden for 48 timer.
- Alle skadestilfælde bliver naturligvis registreret vha. reparations-/returnnumre.
- Returneringer bliver udelukkende accepteret efter aftale ved oplysning af reparations-/returnnummer.

**GARANTIBETINGELSER**

- Alle KETTLER-hjemmetræningsredskaber fra HKS sortimentet har en 3-årig garanti (inkl. lovpligtige garantifrister).
- For alle andre træningsredskaber (EDITION og BASIC) gælder den lovpligtige garanti.
- Benyttes et hjemmetræningsredskab til professionel brug, foreligger der ingen hensigtsmæssig og egnet benyttelse, derfor dækker garantien ikke i disse tilfælde.

**GARANTIBETINGELSER**

- Garantien dækker fra købsdatoen på købsbeviset.
- Garantien gælder kun for førstegangskøber og kan ikke overdrages til tredjemand.
- Garantien omfatter dele der har kvalitetsmangler.
- Garantikrav er i første indstans beskrænket til udbedring af skaden
- Alle garantikrav er begrænset til erstatning af den faktiske skade
- Skadens omfang er begrænset til et beløb der ikke overstiger købesummen.
- Garantiydelser, (f.eks. levering af reservedele) forlænger ikke dækningsperioden.

**GARANTIBETINGELSER**

- Ved garantikrav rettes henvendelse til fagforhandleren.
- Garantien dækker ikke hvis produktet blev manipuleret uden foregående aftale med sælger.
- Vejledningerne montage-/brugervejledning (montage, opstilling, sikkerhed, brug, vedligeholdelse) skal absolut overholdes.
- Opstår der funktions- eller transportskader på trods af kvalitetskontrol og slutinspektion kræves en detaljeret skadebeskrivelse.

**Garantien omfatter ikke:**

- mangler opstået gennem normal brug (slitage),
- mangler opstået gennem uhensigtsmæssig og uegnet benyttelse,
- mangler opstået gennem manglende vedligeholdelse eller uhensigtsmæssig brug (misligholdelse),
- skyld fra anden side (montagefejl, forkert betjening/brug, forkert opstilling/placering)
- skader opstået gennem selvrådige foretagne modifikationer på redskabet (ombygning)
- batterier

**KETTLER-SERVICE:**

**OBS!**

- Transportskader skal omgående meldes til Kettler.
- Mangler skal meldes omgående, for at undgå følgeskader.
- Reklamationer accepteres kun ved fremlæggelse af købsbevis og oplysning af serienr.
- Serienr. kan aflæses fra det sølvfarvede hhv. hvide klistermærke på redskabet (f.eks. "M-0302").
- En korrekt og hurtig ekspedering af reklamationer og serviceydelser forudsætter oplysning af alle relevante

informationer.

- Vedlæg venligst en nøjagtig beskrivelse af manglen hhv. funktionskaden.
- Er det nødvendigt at afhente et defekt redskab bør dette transporteres i original emballagen, sammen med ovennævnte informationer.
- Selv efter garantiens udløb er det muligt at få KETTLER-produkter repareret til billige priser. Priserne oplyses på efterspørgsel.
- Transportskader pga. utilstrækkelig emballage (kun ved returforsendelser) er ikke omfattet af producentgarantien.

### **KETTLER-SERVICEFORLØB**

1. Forhandleren/køberen melder skaden til KETTLER service afd. Forhandleren benytter hertil formularen „skadesanmeldelse“ (se forneden).
3. Skadestilfældet får tildelt et utvetydigt KETTLER-reparationsnr. hvorunder hele reklamationsforløbet bliver dokumenteret
3. KETTLER yder telefonisk understøttelse for at løse skadestilfældet og sender ved behov de nødvendige reservedele til forhandleren/servicepartneren/køberen.
8. KETTLER overtager omkostningerne ved skadestilfælde jfr. garantibetingelserne. Er der ikke tale om et garantitilfælde opstår der omkostninger for forhandler/køber og der bliver udstedt en faktura.

### **KETTLER-SERVICEFORLØB**

4. Kan problemet ikke løses gennem telefonisk vejledning eller forsendelse af reservedele, udsendes en servicetekniker. KETTLER overtager omkostningerne ved garantitilfælde jfr. garantibetingelserne. Er der ikke tale om et garantitilfælde modtager forhandleren/køberen en faktura. Servicepartneren er i såfald ansvarlig for gennemførelsen af inkasso. I tvivlstilfælde træffer KETTLER service afd. beslutning om der består et garantitilfælde.
9. Er en reparation på stedet ikke muligt, indledes afhentning af redskabet. KETTLER overtager omkostningerne i skadestilfælde jfr. garantibetingelserne. Forelægger der ikke garantidækning, sendes en faktura til forhandleren/køberen.
14. KETTLER produkters returnering kan kun ske med Kettlers samtykke og foregående udstedelse af retur-/reparationsnr. Returnerede produkter uden retur-/reklamationsnr. modtages ikke. De sendes tilbage på afsenderens regning.

### **SKADESANMELDELSE**

#### **Vigtige informationer til udfyldelse af skadesanmeldelsen:**

- Alle felter skal udfyldes
- Skriften skal være godt læseligt
- Leveringsdato og detaljeret mangelbeskrivelse er særlig vigtige!

#### **Følgende felter skal udfyldes korrekte:**

Dato:.....  
Navn / firma:..... Kundenr.:.....  
Adresse:.....  
Sagsbehandler:.....  
Telefon:.....Fax: E-mail:.....  
Produktbeskrivelse:.....artnr. (type):.....  
Leveringsdato:..... Skadestilfælde:..... Kundeservice:....  
Serienr. (se label på redskabet):.....  
Forsendelsesnr/shippingnr. (kun ved transportskader):.....  
Detaljeret mangel-/fejlbeskrivelse:.....