

Allgemeine Servicebedingungen

Stand: 02. März 2023

Diese Allgemeinen Servicebedingungen gelten für alle Rücksendungen von Produkten an die Kletti GmbH mit dem Ziel der Instandsetzung, der Reparatur oder des Austausches. Mit der Freigabe eines Serviceauftrages bzw. mit der Einsendung eines Produktes erkennen Sie unsere Allgemeinen Servicebedingungen an.

Die eingesendete Ware bleibt bis zum Verlassen der Gebäude der Kletti GmbH Kundeneigentum.

Sollten Sie vor der Rücksendung Fragen haben, wenden Sie sich bitte an unsere Serviceabteilung unter den unten angegebenen Kontaktdaten.

1. Anlieferung

Bitte verpacken sie das Produkt in einer geeigneten Verpackung, um weitere Schäden während des Transportes zu vermeiden.

Bitte füllen Sie den Service Retourenschein (zu finden unter <http://www.kletti-gmbh.com/downloads/>) für jede Reparatur separat und vollständig aus (Je genauer die Fehlerbeschreibung ist, desto geringer können die Analysekosten ausfallen) und legen diesen der Lieferung bei, oder senden Sie diese vorab per Mail an service@kletti-gmbh.com.

Hinweis: Das zu prüfende Produkt wird in der Regel bis zur max. Betriebstemperatur aufgeheizt. Sollten aufgrund fehlender Informationen Schäden am Medium, dass sich im Produkt befindet, entstehen (z. B. durch Überhitzung), wird eine Haftung unsererseits ausgeschlossen.

2. Gefährliche und aggressive Medien im Heizschlauch

Bei der Verwendung von gefährlichen oder aggressiven Medien muss das Produkt entsprechend gereinigt sein. Legen Sie bitte zum Schutz unserer Mitarbeiter ein Sicherheitsdatenblatt, oder eine Unbedenklichkeitsbescheinigung des z. B. im Heizschlauch befindlichen Mediums bei.

Aus Sicherheitsgründen nehmen wir keine eingesendeten Produkte an, bei denen das Medium nicht bekanntgegeben worden ist. Eingesendete Produkte ohne Sicherheitsdatenblatt oder Unbedenklichkeitsbescheinigung werden von uns unverzüglich und unfrei zurückgesendet.

Keine Analyse ohne ein Sicherheitsdatenblatt oder einer Unbedenklichkeitsbescheinigung.

3. Prüfung und Reparatur

Werden durch den Kunden Produktrücklieferungen (auch total zerstörte Komponenten - Schrott), oder unberechtigte Beanstandungen (Kein Fehler feststellbar) zugesendet, entstehen generell Analysekosten. Diese Analysekosten variieren je nach Aufwand der technischen Prüfung und werden in Rechnung gestellt.

Diese Analysekosten entfallen, wenn bei uns aus dem Reparaturvorgang heraus die Reparatur oder Neuware bestellt wird. Sollte die Neubestellung separat laufen, dann bitte unsere RMA-Nummer angeben, ansonsten können die Analysekosten nicht verrechnet werden.

Bei berechtigten Reklamationen innerhalb unserer Gewährleistungsfrist, werden keine Analysekosten berechnet.

Nach Prüfung des Produktes erhalten sie von uns einen Prüfbericht mit dem Ergebnis unserer Analyse und einem Kostenvoranschlag der auszuführenden Reparatur.

Über die weitere Vorgehensweise entscheiden Sie. Ihre Ware wird in einem separaten Lagerbereich als Kundeneigentum zwischengelagert.

Es werden nur Reparaturen durchgeführt, wenn eine schriftliche Freigabe von Ihnen vorliegt. Die Ausführungszeit für Reparaturen kann in den meisten Fällen innerhalb von 14 Tagen durchgeführt werden.

Wird während der Reparatur des Produkts festgestellt, dass weitere verdeckte Mängel am Produkt vorliegen, behalten wir uns vor, diesen zusätzlichen Reparaturaufwand in Rechnung zu stellen.

Erhalten wir 15 Tage nach Zusendung des Prüfberichtes keine Nachricht von Ihnen, behalten wir uns vor, dass Produkt unfrei an Sie zurückzusenden.

Bei einer gewünschten oder erforderlichen Verschrottung eines irreparablen Produktes werden zusätzliche Verschrottungskosten in Höhe von 30,00€ Basisverschrottungspreis plus 5€/Kg für das jeweilige Produkt fällig, die wir Ihnen ebenfalls in Rechnung stellen.

Wir behalten uns vor, Reparaturen an Produkten die älter als 5 Jahre sind abzulehnen.

4. Transport und Versandkosten von Reparaturen

Transport- und Verpackungskosten für Rücklieferung instandgesetzter Ware aus Gewährleistungsansprüchen übernimmt die Fa. Kletti GmbH.

Alle anderen Transport- und Versandkosten werden vom Absender getragen.

Unfrei an uns gelieferte Produkte, können aus organisatorischen Gründen, nicht angenommen werden.

5. Allgemeiner Mängelhaftungs-Hinweis

Es gelten unsere AGBs und Gewährleistungsbedingungen für Produkte (siehe Bedienungsanleitungen), welche auf unserer Homepage www.kletti-gmbh.com für sie zum Download bereitstehen.

General terms of service

As of March 2st, 2023

These general terms of service apply to all returns of products to the KLETTI GmbH with the aim of repair or exchange. With the release of a service order or the with the sending of a product you acknowledge our service conditions.

The goods sent in will stay customer property until leaving the facilities of KLETTI GmbH.

If you have any questions prior to returning the products, please contact our service department using the contact details mentioned below.

1. Delivery

Please pack the product in a suitable packaging to prevent further damage during the transport.

Please fill out the service return note (to find under <http://www.kletti-gmbh.com/downloads/>) separately and completely for each repair and enclose it with the delivery, or send them in advance by e-mail to service@kletti-gmbh.com. (The more precise the error description is the lower the analysis costs can be).

Note: The product to be tested is usually heated up to the maximum operating temperature. If there is any damage to the medium inside the product (e.g. from overheating) due to missing information, liability from our part is excluded.

2. Dangerous or aggressive media in the heating hose

When using dangerous or aggressive media, the product must be cleaned accordingly. To protect our employees, please submit a safety data sheet or a clearance certificate of the medium that's inside the hose.

Due to safety reasons we do not accept any products that have been sent in, where the medium has not been announced. Products that have been sent in without a safety data sheet or a clearance certificate will be returned by us immediately and carriage forward.

No analysis without a safety data sheet or a clearance certificate.

3. Testing and repair

If the customer sends product returns (also totally destroyed components – scrap), or unjustified complaints (no error noticeable), there are generally analysis costs. These analysis costs vary depending on the complexity of the technical test and will be invoiced.

These analysis costs do not apply if the repair or new goods are ordered from the repair process. Should the new order run separately, then please quote our RMA number, otherwise the analysis costs cannot be charged.

Analysis costs will not be invoiced for rightful reclamations within our warranty period.

After testing the product, you will receive a test report with the outcome of our analysis and a cost estimate of the repair to be carried out.

You decide on how to proceed. Your goods are temporarily stored in a separate storage area as customer property.

Repairs are only carried out if we have written approval from your side. In the most cases, repairs can be carried out within 14 days.

If further hidden defects are determined during the repair of the product, we reserve the right to invoice this additional repair work.

If we do not receive message from you within 15 days after sending you the test report, we reserve the right to return the product to you, carriage forward.

For desired or required scrapping of an irreparable product there will be additional scrapping costs of 30,- € (basic price) plus 5,- € per kilogram for the respective product, which we will invoice you.

We reserve the right to reject repairs of products that are older than 5 years.

4. Transport and shipping costs for repairs

Transport and shipping costs for the return of repaired goods from warranty claims will be paid by the Kletti GmbH.

All other transport and shipping costs are paid by the sender.

Products delivered to us, carriage forward, cannot be accepted because of organizational reasons.

5. General note of liability for defects

Our general terms and conditions and warranty conditions for products (see manuals) apply, which are available for download on our homepage www.kletti-gmbh.com.