

SmartStore 10 Jahre Garantie

1. Wofür steht die 10-Jahres-Garantie von SmartStore?

Für alle SmartStore-Produkte, die ein Etikett mit der Aufschrift "10 Year Guarantee" tragen, garantieren wir für einen Zeitraum von zehn Jahren die volle Funktionsfähigkeit, die ihren ursprünglichen Zweck. Wenn ein Verbraucher ein Produkt kauft, das sich als fehlerhaft erweist, ist er berechtigt, einen vollen Ersatz in Form eines neuen Produkts zu erhalten. Die Garantie hat keinerlei Auswirkungen auf die gesetzlichen Rechte der Verbraucher.

2. Wann gilt die Garantie nicht?

- Die Garantie umfasst keine Veränderungen aufgrund von Abnutzung bei normaler Verwendung, z.B. verblasste Farben durch Sonneneinstrahlung oder Kratzer auf den Oberflächen.
- Die Garantie greift nicht bei unsachgemäßer Verwendung, Unachtsamkeit (wie Fallenlassen) oder abnormalen Nutzungsbedingungen.
- Die Garantie deckt keine Schäden ab, die indirekt oder durch den Gebrauch des Produkts entstanden sind (z.B. durch Auslaufen)

3. Die Garantie in Anspruch nehmen und den Verbraucher entschädigen

- Um Anspruch auf die 10-Jahres-Garantie geltend zu machen, muss der Verbraucher das beschädigte Produkt zusammen mit einer Erklärung vorweisen, wie der Schaden entstanden ist.
- Wenn nichts darauf hindeutet, dass das beschädigte Produkt (wie in Punkt 2 beschrieben) nicht von der Garantie abgedeckt ist, wird dem Verbraucher das gleiche oder ein ähnliches Produkt kostenlos zurückerstattet.
- Sollte das gleiche Produkt nicht mehr verfügbar sein, erhält der Kunde das dem ursprünglichen Produkt am nächsten kommende, das die Verkaufsstelle auf Lager hat.
- Damit das Produkt ausgetauscht werden kann, gibt der Kunde das reklamierte Produkt ab und bekommt im Tausch ein neues. Um eventuelle Nachfragen zu ermöglichen, müssen vom Einreicher Kontaktdaten zur Verfügung gestellt werden. Hinweis: Die Nachfragen betreffen nur das eingereichte Produkt, die Kontaktdaten werden nicht für Marketingzwecke verwendet.

4. Kaufnachweis

Der Kunde soll grundsätzlich nach einem Kaufbeleg gefragt werden. Sollte er diesen jedoch nicht mehr vorlegen können, wird er trotzdem ein Austauschprodukt erhalten. Wir kennen die Herausforderung, die ein jahrelanges Aufbewahren von Belegen darstellt.



5. Was passiert mit den zurückgenommenen Waren?

Normalerweise benötigen wir die reklamierte Ware nicht zurück und der Händler kann sie gemäß den Recyclingvorgaben entsorgen. In den seltenen Fällen, in denen fünf oder mehr Produkte, die der Garantiebestimmung unterliegen, gleichzeitig reklamiert werden, bitten wir um

- a.) schnelle Meldung des Händlers an uns und
- b.) die Aufbewahrung beim Händler, bis geklärt ist, ob die Ware von Orthex überprüft werden muss.

Dies wird uns helfen, potentiellen Probleme auf den Grund zu gehen und wir werden eine kostenlose Rücksendung an uns organisieren.

6. Wie wird der Händler entschädigt?

Die Orthex Gruppe entschädigt den Händler vollständig für alle Produkte, die im Rahmen der 10-Jahres-Garantie getauscht werden. Die Vergütung erfolgt nach Absprache zwischen der Orthex Gruppe und dem Händler, z.B. über eine Gutschrift mit der nächsten Rechnung oder über vierteljährliche oder halbjährliche Konsolidierungsrechnungen.

7. Was passiert, wenn der Händler den Kunden nicht entschädigen möchte?

Da der Einzelhändler häufig die erste Anlaufstelle für den Endverbraucher ist, möchten wir mit unseren Kunden gemeinsam die 10-Jahres-Garantie anbieten! Dies wird dazu führen, dass alle Parteien einander wohlgesonnen begegnen können. Und es wird den Verbrauchern - unseren Kunden - zugute kommen, da deren Probleme direkt vor Ort gelöst werden.

Es steht den Verbrauchern auch jederzeit frei, direkt mit der Orthex Gruppe Kontakt aufzunehmen. Dies kann einfach über das Kontaktformular auf unserer Website www.orthexgroup.com erfolgen. Wenn der Verbraucher nicht beim Händler entschädigt werden kann, muss er darüber informiert werden, dass er die Orthex Gruppe direkt kontaktieren kann und wir werden im Garantiefall einen Austausch der Ware organisieren.

8. Bei Fragen kontaktieren Sie uns bitte

Einzelhändler:

Wenn Sie Fragen zur Garantie oder zum Rückerstattungs- oder Entschädigungsprozess haben, wenden Sie sich bitte an Ihren Vertriebsmitarbeiter der Orthex Group.

Verbraucher:

Um einen Garantieanspruch geltend zu machen, bei Fragen zum Garantieprozess oder zu unseren Produkten füllen Sie bitte das Kontaktformular auf unserer Unternehmenswebsite www.orthexgroup.com aus.

