

Reklamationsverfahren im Reparatur- und Gewährleistungsfall

Es ist uns ein Anliegen, alle Unannehmlichkeiten für Sie so gering wie möglich zu halten.

Sollten Sie wider Erwarten mit einem bei uns gekauften Produkt Probleme haben, ist folgendes Verfahren einzuhalten:

1. Zeigen Sie uns das Problem unverzüglich an. Senden Sie eine E-Mail an unseren Kundenservice kundenservice@stat-x.com mit folgenden Angaben:
 - Artikelnummer
 - Falls zutreffend LOT-, Modell- oder Typennummer des Produktes
 - Problembeschreibung
 - Gelieferte Menge und davon vom Mangel betroffene Menge
 - Zugehörige Lieferschein- oder Rechnungsnummer
 - Aussagekräftige Bilder
 - Sonstige Informationen, die das Problem betreffen
2. Innerhalb von 24 Stunden erhalten Sie von uns eine Reklamationsnummer, die Sie bitte auf jeglicher Korrespondenz anführen.

Weitere Vorgangsweise

- Unsere Qualitätssicherung prüft anhand der von Ihnen übersandten Informationen die Beanstandung.
- Unser Kundenservice kontaktiert Sie so rasch als möglich, um die weitere Vorgangsweise zu besprechen.
- Sollte die Rücksendung des Produktes an unseren Kundenservice in Österreich notwendig sein, werden Sie von uns darüber rechtzeitig informiert. Bitte beachten Sie, dass Rücksendungen OHNE vorherige Absprache mit uns nicht angenommen und automatisch retourniert werden.
- Legen Sie der Sendung bitte ein Begleitschreiben mit folgenden Angaben bei: Reklamationsnummer, Artikeldaten sowie eine Ansprechperson bei Ihnen im Haus für etwaige Rückfragen.

HINWEIS:

Mängel, Beschädigungen, Fehlfunktionen aufgrund unsachgemäßer Handhabung, Transportschäden sowie Verschleißteile fallen nicht unter die Gewährleistung. Sofern die ESD Eigenschaften und Grundfunktionen eines Produktes dem Stat-X Datenblatt entsprechen, begründen unwesentliche Abweichungen von Farbe, Abmessungen, Materialstärke, Liefermenge und/oder anderen Qualitäts- und Leistungsmerkmalen der Ware ebenfalls keinerlei Gewährleistungsansprüche.

KOSTENBERECHNUNG:

Im Gewährleistungsfall werden beanstandete Teile kostenfrei instand gesetzt und retourniert. Vor einer kostenpflichtigen Instandsetzung werden Sie schriftlich über die vermutliche Höhe der Kosten informiert. Reparaturen, ungerechtfertigte Beanstandungen oder NFFs (No Failure Found) werden mit EUR 45,40 netto pro Stunde verrechnet. Anfallende Abhol- u. Rücksendekosten werden nach Auslage verrechnet.