



CARTE DE SERVICES

Prénom _____

Nom _____

Rue _____

CP / ville _____

Pays _____

Numéro de téléphone _____

Adresse e-mail _____

Désignation de l'article _____ Couleur _____

Numéro d'article* _____ Numéro de série _____

Date d'achat _____

Lieu d'achat _____

*présent sur l'emballage d'origine

Description détaillée du défaut

IMPORTANT : Veuillez également renvoyer tous les accessoires inclus dans l'achat original!

KSR Group GmbH
Im Wirtschaftspark 15
3494 Gedersdorf
Autriche



+43 (0) 2735 73700-3400 / +49 (0) 7422 2749905



+43 (0) 2735 73700-973400



servicecenter@ksr-group.com



SERVICE APRÈS-VENTE KSR

Service après-vente

KSR Group GmbH
Im Wirtschaftspark 15
3494 Gedersdorf
Autriche



+43 (0) 2735 73700-3400
+49 (0) 7422 2749905



+43 (0) 2735 73700-973400



servicecenter@ksr-group.com

Nos objectifs en tant que service client :

Assistance et clarification de toutes les questions concernant les données produit, les informations techniques et les composants défectueux.

Les étapes suivantes doivent alors être respectées :

1. Les documents requis pour faire une réclamation sous garantie sont :
 - Carte de garantie remplie (jointe à cette lettre)
 - Copie de la preuve d'achat (IMPORTANT)
 - Photo du produit et des composants défectueux
2. Soumission de votre demande
 - par téléphone (assistance générale et clarification des questions techniques)
 - par fax (avec soumission de tous les documents énumérés ci-dessus)
 - par e-mail (avec soumission de tous les documents énumérés ci-dessus)
3. Notre équipe service client s'efforce de traiter votre demande de la meilleure façon possible et le plus rapidement possible. Si votre réclamation ne répond pas à nos critères de garantie, notre service client se fera un plaisir de vous apporter assistance et conseils. Les pièces de rechange sont envoyées à l'adresse indiquée sur le bon de garantie.
4. Ce n'est qu'après confirmation de votre demande de garantie que le produit peut être envoyé avec les documents énumérés au point 1. Pour cela, une étiquette de retour séparée vous sera envoyée par e-mail, vous n'aurez donc à payer aucun frais de livraison.

Il est expressément recommandé d'utiliser l'emballage d'origine pour retourner la marchandise. La boîte d'origine et tout matériau de remplissage sont de la qualité requise pour assurer une expédition en toute sécurité. Il est également important de s'assurer que la surface est fermée tout autour afin que les coins et les bords soient correctement protégés contre les dommages. Si les marchandises ont été emballées avec des coussins d'air et du matériau de rembourrage, nous vous recommandons fortement de les réutiliser et de les placer en conséquence. Sceller la boîte plusieurs fois dans le sens de la longueur et dans le sens transversal avec du ruban adhésif.

Si l'emballage d'origine n'est plus disponible ou n'est pas réutilisable, veillez à ce que l'emballage que vous avez choisi protège de manière professionnelle contre les risques habituels d'une expédition et présente des dispositifs de protection suffisants. Ici aussi, remplissez l'emballage que vous avez choisi avec un matériau de remplissage tel que de la laine de bois ou du polystyrène. Les coins et les bords doivent également être protégés de manière adéquate contre les influences extérieures et du ruban adhésif doit être utilisé en conséquence afin d'éviter la perte d'éventuels composants de la marchandise, etc. pendant le transport. Un simple emballage en carton avec un rembourrage en papier n'est pas suffisant et est totalement inadéquat et insuffisant pour ce type de marchandise.

En cas de retour pour réparation, la marchandise doit présenter un emballage conforme aux dispositions ci-dessus. KSR Group GmbH décline toute responsabilité pour les dommages causés à la marchandise par un emballage inapproprié ou insuffisant et annule tout droit à la garantie. En cas de retour de marchandises, il faut veiller à ce que celles-ci soient reprises exclusivement dans leur état d'origine. KSR Group GmbH se réserve le droit de faire valoir une réduction de valeur en cas d'usure éventuelle de la marchandise.



SERVICEKARTE

Vorname _____

Nachname _____

Straße _____

PLZ / Ort _____

Land _____

Telefonnummer _____

Mailadresse _____

Artikelbezeichnung _____ Farbe _____

Artikelnummer* _____ Seriennummer _____

Kaufdatum _____

Ort des Kaufes _____

*auf der OVP ersichtlich

Detaillierte Fehlerbeschreibung

WICHTIG: Bitte senden Sie auch sämtliches Zubehör, das beim ursprünglichen Kauf im Paket enthalten war, mit!

KSR Group GmbH
Im Wirtschaftspark 15
3494 Gedersdorf
Österreich



+43 (0) 2735 73700-3400 / +49 (0) 7422 2749905



+43 (0) 2735 73700-973400



servicecenter@ksr-group.com



KSR KUNDENDIENST

After Sales service

KSR Group GmbH
Im Wirtschaftspark 15
3494 Gedersdorf
Österreich



+43 (0) 2735 73700-3400
+49 (0) 7422 2749905



+43 (0) 2735 73700-973400



servicecenter@ksr-group.com

Ziele unseres Kundendienstes:

Hilfestellung und Klärung aller Fragen bezüglich Produktdaten, technischer Informationen und defekter Komponenten.

Folgende Schritte sind nun zu beachten:

1. Die benötigten Unterlagen für die Geltendmachung eines Garantieanspruches sind:
 - Ausgefüllte Garantiekarte (liegt diesem Schreiben bei)
 - Kopie des Kaufbeleges (WICHTIG)
 - Foto des Produktes und der defekten Komponenten
2. Übermittlung Ihrer Anfrage
 - per Telefon (allgemeine Hilfestellung und Klärung technischer Fragen)
 - per Fax (mit Einsendung aller oben angeführten Unterlagen)
 - per Mail (mit Einsendung aller oben angeführten Unterlagen)
3. Bearbeitung Ihrer Anfrage
 Unser Kundendienst ist stets bemüht Ihre Anfrage bestmöglich und schnellstmöglich zu bearbeiten. Falls Ihre Reklamation unsere Gewährleistungskriterien nicht erfüllt, erhalten Sie von unserem Kundenservice gerne Unterstützung und Beratung. Ersatzteile werden an die in der Garantiekarte angegebene Adresse geschickt.
4. Erst nach Bestätigung Ihres Garantieanspruches darf das Produkt gemeinsam mit den unter Punkt 1 angeführten Unterlagen eingeschickt werden. Hierzu wird Ihnen ein separates Rücksendeetikett per Mail zugeschickt, somit entstehen Ihnen keine Kosten für den Versand.

Es wird ausdrücklich empfohlen, die Originalverpackung zur Rücksendung der Ware zu verwenden. Der Originalkarton und etwaiges Füllmaterial haben die erforderliche Qualität, um einen transportsicheren Versand zu gewährleisten. Ebenfalls ist auf eine rundum geschlossene Oberfläche, damit Ecken und Kanten entsprechend vor Beschädigungen geschützt sind, zu achten. Falls die Ware mit Luftpolstern und Füllmaterial verpackt war, empfehlen wir eindringlich dies ebenfalls wieder zu verwenden und entsprechend zu platzieren. Verschließen Sie den Karton mehrfach längs und quer mit Klebeband.

Ist die Originalverpackung nicht mehr vorhanden bzw. nicht wiederverwendbar, tragen Sie dafür Sorge, dass die von Ihnen gewählte Verpackung fachgerecht gegen die typischen Gefahren eines Versandes schützt und ausreichende Schutzvorrichtungen aufweist. Füllen Sie auch hier die von Ihnen gewählte Verpackung mit Füllmaterial wie zB Holzwolle oder Styropor. Ecken und Kanten sind ebenfalls entsprechend vor Einwirkungen von außen zu schützen und Klebeband entsprechend zu nutzen, um den Verlust von etwaigen Warenbestandteilen etc. während des Transportes zu vermeiden. Eine bloße Pappverpackung mit Papierpolsterung ist nicht ausreichend und für die Art von Ware vollkommen ungeeignet und ungenügend.

Bei Reparaturrücksendungen muss die Ware eine den obigen Bestimmungen entsprechende ordnungsgemäße Verpackung aufweisen. Für Schäden an der Ware, welche durch unsachgemäße und unzureichende Verpackung entstehen, wird seitens der KSR Group GmbH keine Haftung übernommen und erlischt jeglicher Garantieanspruch. Bei Warenretouren ist darauf zu achten, dass diese ausschließlich im Originalzustand zurückgenommen werden. Die KSR Group GmbH behält sich das Recht vor, bei etwaigen Abnutzungen der Ware eine Wertminderung geltend zu machen.



CARTA DI SERVIZIO

Nome _____

Cognome _____

Via _____

CAP/Località _____

Stato _____

Numero di telefono _____

Indirizzo e-mail _____

Descrizione articolo _____ Colore _____

Codice articolo* _____ Numero di serie _____

Data di acquisto _____

Luogo di acquisto _____

*visibile sulla confezione originale

Descrizione dettagliata del problema

IMPORTANTE: inviare anche tutti gli accessori che erano inclusi nella confezione al momento dell'acquisto originale!

KSR Group GmbH
Im Wirtschaftspark 15
3494 Gedersdorf
Austria



+43 (0) 2735 73700-3400 / +49 (0) 7422 2749905



+43 (0) 2735 73700-973400



servicecenter@ksr-group.com



SERVIZIO CLIENTI KSR

Servizio post vendita

KSR Group GmbH
Im Wirtschaftspark 15
3494 Gedersdorf
Austria



+43 (0) 2735 73700-3400
+49 (0) 7422 2749905



+43 (0) 2735 73700-973400



servicecenter@ksr-group.com

Obiettivi del nostro servizio clienti:

Assistenza e chiarimento di tutte le domande relative ai dati del prodotto, informazioni tecniche e componenti difettosi.

È necessario osservare i seguenti passaggi:

1. i documenti necessari per presentare una richiesta di garanzia sono:
 - Scheda di garanzia compilata (allegata a questo manuale)
 - Copia della ricevuta di acquisto (IMPORTANTE)
 - Foto del prodotto e dei componenti difettosi
2. Trasmissione della richiesta
 - per telefono (assistenza generale e chiarimento di questioni tecniche)
 - via fax (con invio di tutti i documenti sopra elencati)
 - via email (con invio di tutti i documenti sopra elencati)
3. Elaborazione della richiesta
Il nostro servizio clienti si impegna ad elaborare la richiesta nel miglior modo e il più rapidamente possibile. Qualora il reclamo non dovesse soddisfare i nostri criteri di garanzia, il nostro servizio clienti è comunque disponibile a fornire assistenza e consulenza. I pezzi di ricambio saranno inviati all'indirizzo specificato sulla scheda di garanzia.
4. Solo dopo la conferma della richiesta di garanzia, il prodotto può essere inviato insieme ai documenti elencati al punto 1. A tal fine, sarà inviata un'etichetta di reso separata via e-mail, in modo da non dover sostenere alcun costo di spedizione.

Si raccomanda vivamente di utilizzare l'imballaggio originale per la restituzione della merce. La scatola originale e l'eventuale materiale di riempimento devono avere la qualità necessaria per garantire una spedizione sicura. È anche importante assicurarsi che la superficie sia chiusa tutt'intorno in modo che angoli e bordi siano adeguatamente protetti dai danni. Se la merce è stata imballata con cuscini d'aria e materiale di riempimento, si consiglia vivamente di riutilizzarli e ricollocarli di conseguenza. Sigillare la scatola più volte longitudinalmente e trasversalmente con nastro adesivo.

Se l'imballaggio originale non è più disponibile o non può essere riutilizzato, devi assicurarsi che l'imballaggio scelto offra una protezione professionale contro i pericoli tipici della spedizione e che disponga di adeguate protezioni. Riempire anche in questo caso la confezione scelta con materiale di riempimento come ad esempio lana di legno o polistirolo. Anche gli angoli e i bordi devono essere adeguatamente protetti dagli agenti esterni e il nastro adesivo deve essere utilizzato di conseguenza per evitare la perdita di componenti, ecc. durante il trasporto. Un mero imballaggio in cartone con imbottitura in carta non è sufficiente e del tutto inadatto e inadeguato alla tipologia della merce.

In caso di restituzione per riparazione, la merce dovrà essere adeguatamente imballata secondo le disposizioni di cui sopra. KSR Group GmbH non si assume alcuna responsabilità per danni alla merce causati da un imballaggio improprio e inadeguato e ogni diritto alla garanzia decade. In caso di restituzione della merce, assicurarsi che venga restituita solo nel suo stato originale. KSR Group GmbH si riserva il diritto di richiedere una riduzione del valore in caso di usura della merce.