

# CONOW-Garantiebestimmungen

Diese Bestimmungen gelten nur für den europäischen Raum.

## Garantiebestimmungen

- Die Garantiezeit für alle CONOW-Produkte entspricht den in den Garantiebestimmungen festgelegten Bedingungen.
- Wenn das Produkt unter die Garantie fällt, können Sie sich unter der offiziellen E-Mail-Adresse [support@conow.com](mailto:support@conow.com) an CONOW wenden, um einen kostenlosen Reparaturservice in Anspruch zu nehmen. Wenn das Produkt nicht mehr unter die Garantie fällt, sind Reparaturleistungen kostenpflichtig. Dieser Service ist für das Beheben von Produktfehlern vorgesehen.

## Bedingungen, die nicht von dem kostenlosen Garantieservice abgedeckt sind

1. Das Produkt ist nicht mehr unter Garantie und das Datum der Serviceanfrage liegt nach dem Ablaufdatum der Garantie.
2. Es wird kein gültiger Kaufbeleg, keine Quittung oder keine Rechnung vorgelegt, oder es besteht der Verdacht, dass diese Dokumente gefälscht oder verändert wurden.
3. Es können keine erforderlichen Informationen wie Modellname, Seriennummer, Bilder oder Videos, die den Produktfehler zeigen, vorgelegt werden, oder das Produktetikett oder die Seriennummer weist Anzeichen von Manipulation, Veränderung oder Wasserschäden auf.
4. Schäden, die durch unbefugte Änderungen an der Schaltung, unpassende oder unsachgemäße Verwendung des Produkts entstanden sind; Schäden aufgrund von unbefugten Änderungen, Demontage oder Öffnen des Gehäuses oder Nichtbeachtung der offiziellen Anweisungen oder Handbücher; Fehlfunktionen oder Schäden, die durch Fallenlassen, Verbrennen oder unbefugte Verwendung oder Änderung des Produkts verursacht wurden, einschließlich Feuchtigkeitseinwirkung, Eindringen von Fremdkörpern (Wasser, Öl, Sand usw.) oder unsachgemäße Installation oder Bedienung.
5. Schäden, die durch unkontrollierbare äußere Einflüsse wie Feuer, Überschwemmung, starken Wind, Blitzschlag oder Verkehrsunfälle verursacht wurden.
6. Es wurde bestätigt, dass das Produkt nach dem Durchführen aller relevanten Tests durch ein autorisiertes CONOW-Reparaturzentrum keine Mängel aufweist.

Hinweis: CONOW behält sich das Recht vor, den Service unter anderen, in diesen Bestimmungen nicht aufgeführten Umständen zu verweigern, sofern ausreichende Beweise vorliegen.

## Standards für Reparaturkosten

- Wenn das Produkt nicht unter die Bedingungen für den kostenlosen Garantieservice fällt (siehe Bedingungen für den kostenlosen Garantieservice), ist die Reparatur kostenpflichtig.

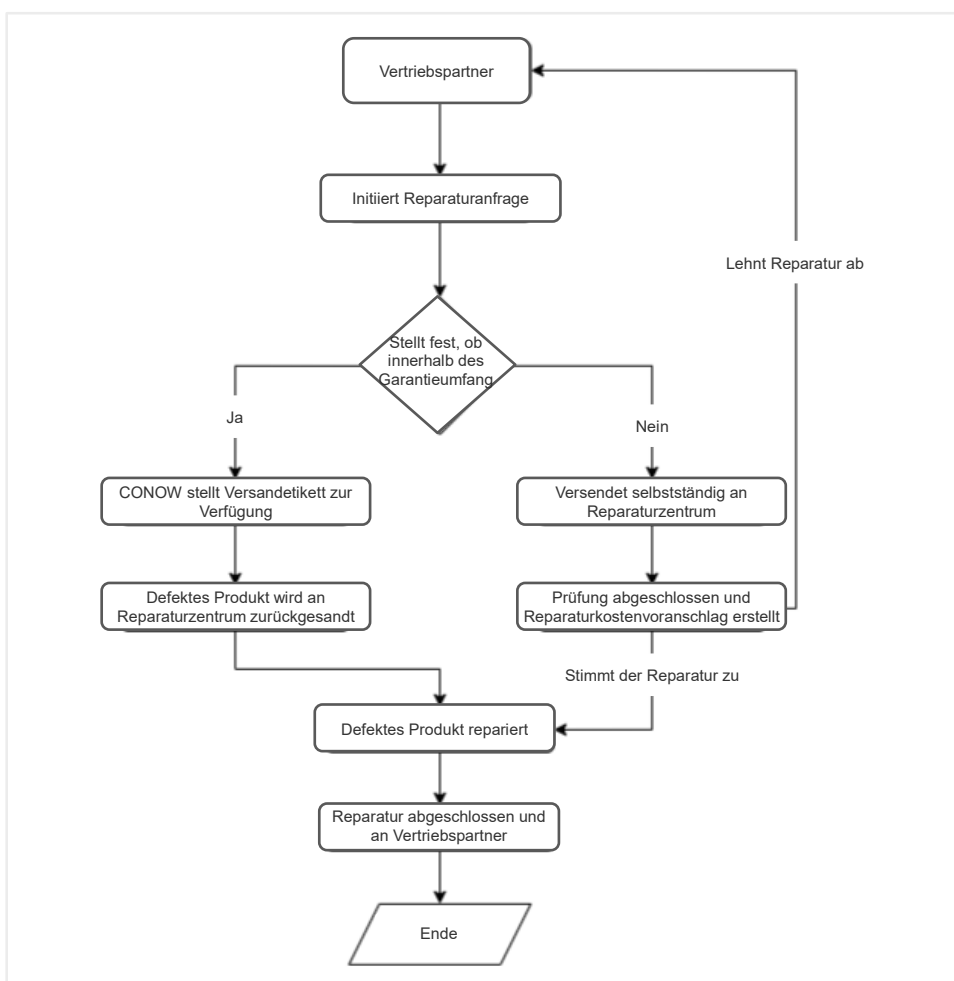
- Wenn das Produkt nicht unter die Garantie fällt, ist die Reparatur kostenpflichtig. Standards für Reparaturkostenvoranschläge:

1. Ersatzteilkosten: Die Kosten für das Ersetzen desselben Teils können je nach Reparaturphase oder Herstellungskosten von Fall zu Fall variieren. Das Reparaturzentrum bietet nur Reparaturen auf Modulebene an, keine Reparaturen auf Komponentenebene; daher basieren die Kostenvoranschläge auf der Modulebene.
2. Arbeitskosten: Die erforderlichen direkten und indirekten Arbeitskosten, die je nach Veränderungen auf dem Arbeitsmarkt schwanken können.
3. Versandanweisungen

Innerhalb der Garantiezeit: CONOW stellt ein Versandetikett zur Verfügung und übernimmt alle Versandkosten während des Garantieservices, vorausgesetzt, der Kunde nutzt den CONOW-Versandservice. Unfreie Sendungen werden nicht akzeptiert. Verluste, die durch falsche Angaben des Kunden entstehen, gehen zu Lasten des Kunden.

Außerhalb der Garantiezeit: Der Kunde ist für die Versandkosten für Hin- und Rückversand verantwortlich.

## Reparaturprozess



1. Initiieren des Reparaturservices: Der Vertriebspartner stellt die folgenden Informationen zur Verfügung:

- Gültiger Kaufbeleg, Quittung oder Bestellnummer;
- Name des Vertriebspartners, E-Mail-Adresse und vollständige Versandadresse für die Reparatur;
- Beschreibung des Produktfehlers, Bilder oder Videos und Seriennummer.

Hinweis: Wenn das Produkt von einem CONOW-Spediteur transportiert wurde und beschädigt ist, muss ein Nachweis über den Schaden vorgelegt werden.

2. Bestätigung des Garantieumfangs: CONOW prüft anhand des Kaufbelegs, der Quittung oder der Bestellnummer, ob das Datum der Serviceanfrage innerhalb der Garantiezeit liegt. Wenn keine gültigen Kaufinformationen vorgelegt werden können, fällt das Produkt nicht unter die Garantie.

3. Innerhalb der Garantiezeit: CONOW stellt per E-Mail ein Versandetikett zur Verfügung. Der Vertriebspartner kann das defekte Produkt gemäß den Versandanweisungen an das Reparaturzentrum zurücksenden. Wenn nur das Hauptgerät defekt ist, wird empfohlen, auch nur das Hauptgerät zu versenden. Bitte machen Sie vor dem Versand Fotos und teilen Sie uns die Menge und die zurückzusendenden Artikel mit.

Außerhalb der Garantiezeit: Der Vertriebspartner kann ein geeignetes Versandunternehmen für das Rücksenden des Produkts auswählen. Wenn kein geeignetes Versandunternehmen verfügbar ist, wenden Sie sich an CONOW, um die Rücksendung zum tatsächlichen Preis in die Wege zu leiten. Das Reparaturzentrum prüft das defekte Produkt innerhalb von 3 Werktagen nach Erhalt und sendet Ihnen per E-Mail einen Kostenvoranschlag für die Reparatur zu. Wenn die Reparatur vereinbart wird, wird sie in die Wege geleitet. Wenn die Reparatur abgelehnt wird, wird das defekte Produkt auf Kosten des Vertriebspartners zurückgesandt.

4. Reparatur eines defekten Produkts: Nach dem Erhalt des defekten Produkts führt CONOW die Reparatur innerhalb von 5 - 7 Werktagen durch. Allgemeine Fehler werden in der Regel innerhalb von 5 Werktagen behoben, während komplexe Fehler bis zu 7 Werktagen dauern können.

5. Produktrücksendung: Nach Abschluss der Reparatur wird das Produkt an die vom Kunden angegebene Adresse zurückgeschickt. Logistikinformationen und Sendungsverfolgungsnummern werden per E-Mail mitgeteilt.