

Reklamation

BITTE FÜLLEN SIE ALLE UNTENSTEHENDEN DATEN AUS.
NUR SO KÖNNEN WIR EINE SCHNELLSTMÖGLICHE BEARBEITUNG IHRER REKLAMATION GEWÄHRLEISTEN.

Smartino GmbH & Co.KG
Retourenabteilung
Wendelsteinstraße 6
83727 Schliersee / Neuhaus

Reklamation Reparatur

Kundeninformation

Name	
Vorname	
Kundennummer	
E-Mail	
Rücksendeadresse (falls neue oder abweichende Adresse)	

Angaben zur Reklamation / Reparatur

Vorgangsnummer / Bestellnummer	
Artikel	
Fehlerbeschreibung (möglichst detailliert)	

Bitte legen Sie dieses Formular bei Einsendung Ihrer Reklamation bei oder senden Sie uns dieses vorab per E-Mail an verkauf@funktionelles.de. Alle weiteren Informationen erhalten Sie auf Seite 2.

Reklamation

- Bitte senden Sie die Reklamation mit beigefügtem Formular an folgende Adresse:
 - Smartino GmbH & Co.KG / Retourenabteilung - Wendelsteinstraße 6 - 83727 Schliersee / Neuhaus
 - Wir als Unternehmen tragen die Versandkosten zum Hersteller und anschließend bearbeitet wieder zurück zu Ihren Händen.
- **Senden Sie bitte nur gereinigte Ware zur Reklamationsbearbeitung ein! Verschmutzte oder unangenehm riechende Kleidung / Artikel / Schuhe werden nicht bearbeitet und wieder zurückgeschickt!**
- **Bei Thermarest-Reklamationen beachten Sie bitte folgende Punkte:**
 - - Bei gesetzl. Garantieansprüchen (2 Jahre) muss das Kaufdatum durch den Kaufbeleg nachgewiesen werden.
 - „Lifetime Warranty“: Einsendekosten an den Händler trägt der Absender, Rücksendung an den Kunden erfolgt frei Haus.
 - Bitte senden Sie keine Produkte ein, die evtl. erst nach Rücksprache repariert werden sollen! Alle eingesandten Produkte werden automatisch im Werk repariert oder per Garantie/Kulanz ersetzt.
 - Kostenvoranschläge, Kulanz-Beratungsgespräche und Statusmitteilungen sind aus organisatorischen Gründen leider nicht möglich.
 - Beschreiben Sie möglichst genau und leserlich das Problem und Ihre Rücksendeadresse.
 - **Löcher durch Benutzung (Dornen, scharfe Steine, Funkenflug uvm.) fallen nicht unter die Garantie!**
 - Für Reparaturen, die nicht über die Gewährleistung abgedeckt sind, gelten folgende Pauschalen:
 - Therm-a-Rest Matte 21,00 € (Preis exkl. Rückporto)
 - Die Matte wird im Werk bei Cascade Designs in Irland begutachtet und ggfs. repariert.
- Falls Sie eine Reparatur außerhalb der Garantie- und Gewährleistung wünschen, teilen Sie uns bitte vorab mit, bis zu welchem Betrag Sie mit einer Reparatur einverstanden sind.
- Die Bearbeitungszeiten variieren je nach Hersteller. Sie erhalten eine Vorabinformation (per E-Mail), sobald Ihre Reklamation an den Hersteller weitergeleitet wird, mit einer erfahrungsgemäßen Angabe der Bearbeitungszeit. **Diese kann natürlich auch je nach Aufwand länger oder kürzer ausfallen. Wir bitten um Ihr Verständnis.**
- Bitte senden Sie nur vollständige Artikel zur Reklamation ein!
z.B.: Stockpaar (einzelne Stöcke werden nicht bearbeitet), Brille komplett (nicht die einzelnen Brillengläser)
- Falls eine Reklamation nicht unter Garantie fällt (Eigenverschulden / Verschleiß / unsachgemäße Handhabung), erhalten Sie vorab einen Bearbeitungsvorschlag / Kostenvoranschlag, falls der Hersteller dies anbietet – bei Ablehnung Ihrerseits erhalten Sie den Artikel unbearbeitet wieder zurück.
- Wurde ein Austausch der reklamierten Sache vorgenommen, haben Sie keinen Anspruch auf Herausgabe der defekten Sache.