

Reklamationsanalyse / Anweisungen zum Ausfüllen

1. Alle Reklamationen jeglicher Art müssen mit dem oben angegebenen Formular und an die Adresse service@hawkpumps.com gesendet werden. Wird die Reklamation auf andere Weise eingesandt, wird Sie von unserem Kundendienst NICHT bearbeitet und daher NICHT beantwortet;
2. Bitte füllen Sie das Formular mit so vielen Informationen wie möglich aus, einschließlich Fotos der Bruchstelle und der Anwendung und/oder ein Video. Umso mehr Informationen vorliegen, desto schneller kann LEUCO auf die Reklamation reagieren.
3. **Innerhalb von 24 Stunden** nach Eingang der Reklamation wird dem Absender ein **Bearbeitungscode** zugesandt, dies bedeutet, dass unser Kundendienst mit der Bearbeitung der Reklamation begonnen hat.
4. Falls es Fragen im Zusammenhang mit der Reklamation gibt, wird sich unser Kundendienstmitarbeiter mit Ihnen in Verbindung setzen, um weitere Informationen anzufordern, um den Fall zu klären;
5. Kann der Fall nicht eindeutig geklärt werden, kann unser Kundendienst die Zusendung des defekten Produkts in unserem Werk in Reggio Emilia verlangen; in diesem Fall werden Sie benachrichtigt und erhalten einen **Retourencode**, der in den Begleitpapieren der Ware angegeben werden muss;
6. Wir akzeptieren keine Produkte mehr, die ohne vorherige Genehmigung durch unseren Kundendienst oder ohne Retourencode bei uns eintreffen, um Probleme bei der Identifizierung von Produkten zu vermeiden, die an uns zurückgesandt werden, was zu Unannehmlichkeiten und einer Verlängerung der Bearbeitungszeit führen kann;
7. Nach der Analyse des zurückgesandten Produkts werden wir im Falle einer Nichtanerkennung der Garantie einen Kostenvoranschlag für die zu bestätigende Reparatur vorlegen.
8. Für den Fall, dass das an uns gesendete Produkt nicht repariert werden kann oder im Falle der Nichtannahme des Kostenvorschlags, sind wir gezwungen, es auf Ihre Kosten zurückzusenden; eine Verschrottung ist nicht vorgesehen.
9. Sobald unser Kundendienst die Analyse des Falles abgeschlossen und alle Fragen geklärt hat, wird ein **Schadensbericht** erstellt, aus dem hervorgeht, ob der Fall unter die Garantie fällt oder nicht. Dieser Bericht wird Ihnen dann von den Vertriebsmitarbeitern des jeweiligen Bereichs zugesandt;
10. Für alle anderen Bedingungen im Zusammenhang mit unserer Garantie beachten Sie bitte die Informationen im letzten Teil unseres Katalogs;