

REKLAMATIONSSTANDARDS KUSCH

Standards, die bei KUSCH angewendet werden um Reklamationen schnell und weitestgehend ohne Rückfragen für unsere Kunden bearbeiten zu können.

- **Schriftliche** Einreichung der Reklamationen von KUSCH Produkten (durch unsere Handelspartner), **innerhalb der seinerzeit vertraglich vereinbarten Gewährleistungszeiträume bzw. der 3-5 jährigen Gewährleistungszeiträume ab 01.04.2021**, per Email an: service.kusch@nowystyl.com

Folgende Angaben zur Reklamation sind erforderlich:

- Stuhl Daten vom Aufkleber unterhalb der Sitzfläche (Auftragsnummer). Möbelstücke tragen ebenfalls Aufkleber jedoch an diversen Stellen, zumeist unterhalb des Konstruktionsbodens, der Tischplatte, des Einlegebodens.
- Am sichersten ist ein **Digitalfoto dieses Aufklebers** des betroffenen Produktes, da noch weitere darauf abgebildete Daten wichtig sind für eine korrekte und fehlerfreie Bearbeitung, wie z. B. der Artikel – Index. Optional kann auch unsere ursprüngliche AB – Nummer des Verkaufs genannt werden. Diese muss aber mit dem reklamierten Modell absolut übereinstimmen, damit keine nicht – passenden Teile versendet werden und Folgereklamationen entstehen.
- Genaue Mengenangabe der betroffenen Produkte
- Fehlerbeschreibung, Erklärung der Fehlerfunktionen. **Ersichtliche Defekte sollen mit Digitalfotos oder auch Videos** dokumentiert werden.
- Genaue Lieferadresse bzw. Standort der reklamierten Produkte für einen evtl. Servicetechnikereinsatz.
- Name des Ansprechpartners vor Ort sowie dessen Telefonnummer und ggf. Besonderheiten z. B. 4-ETG, mit/ohne Aufzug.
- Fehlerhafte und falsche Angaben können zu einer Berechnung weiterer Material-, Anfahrts – oder Montagekosten führen.
- Wir versenden nach Prüfung und Anerkennung einer jeden Reklamation dann eine **SERVICE – AB oder Bestätigungsmail** (in welcher wir die jeweilige Vorgehensweise definieren) mit einer, nur für jede aufgenommene Reklamation erstellten, SERVICENUMMER. Damit lässt sich jede einzelne Reklamation sowohl intern als auch extern zu jedem Zeitpunkt in Ihrem Status ermitteln und identifizieren. Rückfragen können sofort und gezielt bei Benennung dieser, von uns beantwortet werden
- Generell machen wir von unserem 2-maligen Nachbesserungerecht Gebrauch, in Form von Ersatzteillieferungen, in Ausnahmefällen ersetzen wir Produkte kpl.. Belastungsanzeigen/Rechnungen in Bezug auf Reklamationen, die **nicht** von uns (in schriftlicher Form) freigegeben wurden, werden von uns nicht akzeptiert. Retouren führen wir nicht durch. Ausnahmen stellen Retouren zwecks technischer Werksprüfung dar.
- **Anfragen zu Angeboten**, Nachkauf von Ersatzteilen und Monteur Dienstleistungen **gegen Berechnung** für Produkte **NACH Ablauf der 3-5 jährigen Gewährleistungszeiträume** sind ebenfalls unter Angabe der o. g. Daten **an service.kusch@nowystyl.com zu richten.**

Nutzen Sie gerne unser Online – Formular unter: https://nowystyl.de/kusch_reklamationsformular