

Allgemeine Servicebedingungen - Antriebsregler KOSTAL INVEOR Stand: November 2023

I. Retourenabwicklung

Sollte eines Ihrer Produkte einer technischen Störung unterliegen, werden wir dieses gemäß der folgenden Bedingungen bewerten und gegebenenfalls das fehlerhafte Gerät instand setzen oder einen Austausch gegen ein technisch gleichwertiges Gerät durchführen. Dies entscheiden wir im Hause nach einer technischen Analyse Ihrer Beanstandung. Benötigen Sie eine schriftliche Stellungnahme, fragen Sie diese bitte mit Einsendung des Gerätes gesondert bei uns an. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir diese nicht kostenlos zur Verfügung stellen können.

Folgender Abwicklungsvorgang:

Sie laden unseren Rücklieferschein im Downloadbereich unter www.kostal-industrie-elektrik.com herunter und legen diesen vollständig ausgefüllt Ihrer Rücksendung bei. Sie versenden Ihr Produkt ebenfalls an die unten genannte Adresse.

Sollten Sie das Produkt nicht direkt über uns bezogen haben, so wenden Sie sich bitte an Ihren Lieferanten. Es bestehen keinerlei Gewährleistungsansprüche gegenüber KOSTAL.

Ihre Einsendung betrachten wir als Analyseauftrag.

Sie erhalten folgende Rückmeldung / es fallen die folgenden Kosten je nach Analysebefund an:

Analysebefund	Rückmeldung	Kosten
Gewährleistungsfall anerkannt	Stellungnahme	entfallen
Zu Lasten Kunde oder Außerhalb der Gewährleistung	Analyseergebnis + Kostenvoranschlag	Analysepauschale oder Reparaturpauschale
Kein Fehler feststellbar	Stellungnahme	Analysepauschale

Die aktuelle Preisliste können Sie über INVEOR-Service@KOSTAL.com anfordern.

Bei Geräten, die älter als **5 Jahre** sind, sprechen Sie uns bitte **vor** der Einsendung an.

Sollte das Produkt außerhalb der Gewährleistung sein und eine Reparatur unwirtschaftlich, so werden Sie vor einer Analyse darüber informiert.

Mit folgenden Optionen:

- Kostenfreier Rückversand (unrepariert)
- Kostenfreie Entsorgung
- Kostenpflichtige Analyse (ohne Reparuroption)

Softwareeinstellung

Wir weisen besonders darauf hin, dass Ihr Antriebsregler grundsätzlich im Werkzustand zurückgeliefert wird. Dies beinhaltet den aktuellsten Firmwarestand. Dies kann u. U. Auswirkungen auf Ihre Applikation haben. Die Parametrierung wird nicht durch uns vorgenommen und muss durch Sie nachträglich durchgeführt werden.

Ablauf:

I. Einsenden

Bitte verwenden Sie unseren Rücklieferschein.
Im Downloadbereich unter:
www.kostal-industrie-elektrik.com

Die Reklamation senden Sie frei Haus an folgende Adresse:

KOSTAL Industrie Elektrik GmbH & Co. KG
Service / IS-D
Lange Eck 11
58099 Hagen

Ihre Einsendung betrachten wir als Analyseauftrag.

II. Analyse

Jede Einsendung wird einer vollständigen Analyse unterzogen, die Ergebnisse fließen direkt in unser Qualitätsmanagement ein.

III. Prüfen der Gewährleistung

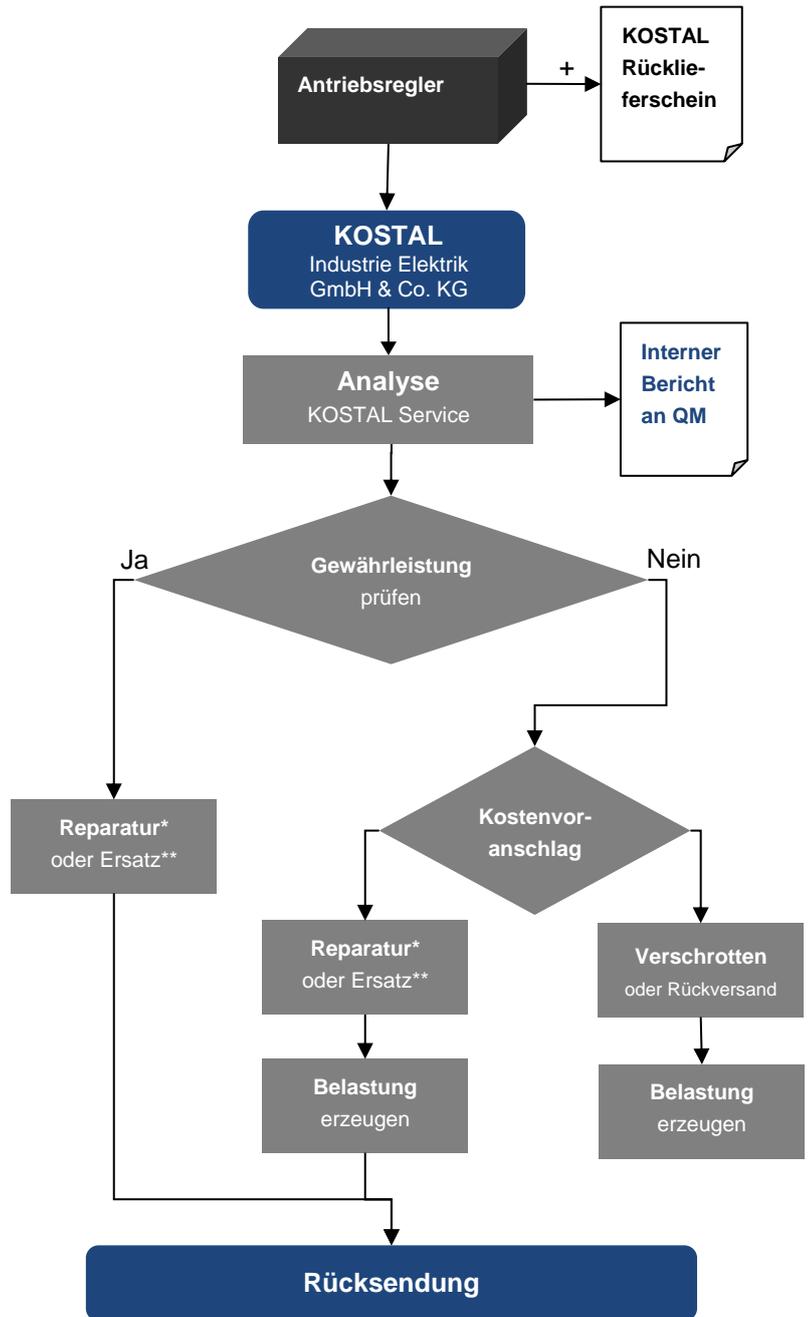
Anhand unserer Analyseergebnisse werten wir nach dem Verursacherprinzip (und dem Verkaufsdatum) aus, zu wessen Lasten eine Reparatur durchgeführt werden kann.

IV. Reparaturabwicklung

Sofern eine Reparatur im Rahmen der Gewährleistung durchgeführt werden kann, erfolgt diese umgehend. Sind wir nicht gewährleistungspflichtig, geht Ihnen ein Kostenvoranschlag zu.

V. Rücksendung

Die Rücksendung, innerhalb Deutschland, erfolgt durch die Firma KOSTAL Industrie Elektrik GmbH & Co. KG.



Hinweise:

*Reparaturen finden nicht auf Bauteilebene statt, es werden Platinen / Baugruppen ersetzt, anschließend durchläuft der Antriebsregler den gesamten Qualitätsprozess (elektrische Prüfung, EOL, Run-In) erneut.

**Die Gewährleistungszeit bleibt unverändert. Bei einer kostenpflichtigen Reparatur erhalten Sie 6 Monate Gewährleistung auf die durchgeführte Reparatur.

Informationen zur Ausfallursache werden bei kostenpflichtigen Vorgängen zur Verfügung gestellt.

Kontaktadresse:

KOSTAL Industrie Elektrik GmbH & Co. KG
Service / IS-D
Lange Eck 11
58099 Hagen

Unser Service ist für Sie erreichbar von Montag bis Freitag zwischen 8.00 bis 16.00 Uhr
Ausnahmen sind gesetzliche Feiertage (D - NRW).
(Ortszeit UTC+1).

Zentrale Service-Hotline:

Tel.: +49 2331 8040 - 848

Fax: +49 2331 8040 - 602

Email: INVEOR-Service@KOSTAL.com**II. Serviceeinsatz vor Ort**

Serviceeinsätze vor Ort können abgestimmt und dem Anlass entsprechend Angeboten werden.

III. Gewährleistung

Die Gewährleistungszeit bleibt durch eine gewährleistungspflichtige Reparatur unverändert.
Bei kostenpflichtig reparierten Geräten erhalten Sie 6 Monate Gewährleistung auf die ausgeführten Arbeiten.

Der Auftraggeber ist verpflichtet, von uns gelieferte Ware unverzüglich zu untersuchen und uns etwaige Mängel unverzüglich anzuzeigen. Dieses gilt auch für den Fall, dass eine andere Sache oder eine zu geringe Menge geliefert wurde.

Gewährleistungsansprüche sind ausgeschlossen, sofern der Auftraggeber Nacharbeiten, Änderungen oder Instandsetzungen am Gerät vornimmt, ohne uns zuvor Gelegenheit zur Nachbesserung gegeben, oder unsere schriftliche Genehmigung eingeholt zu haben.

V. Entsorgung

Sollte eine Reparatur unwirtschaftlich sein, werden wir das Gerät nach einem Aufbewahrungszeitraum von 6 Wochen nach Zugang dieser Information fachgerecht entsorgen. Wünschen Sie einen Rückversand, melden Sie sich bitte innerhalb dieser Zeit bei uns, Sie erhalten Ihr Gerät zurück.

VI. Transport

Die Geräte müssen transportsicher verpackt angeliefert werden.

Die Kosten der Anlieferung der reklamierten Ware übernimmt grundsätzlich der Absender, die Kostenübernahme der Rücklieferung erfolgt (innerhalb Deutschland) durch die Firma KOSTAL Industrie Elektrik GmbH & Co. KG.