

An unsere Kunden

**Betrifft: Retoursendungen**

Sehr geehrte Damen und Herren,

Retoursendungen und Problemüberprüfungen können manchmal unangenehme Aktivitäten sein.

Als Zach sind wir jedoch bestrebt, auch diese Themen professionell, rasch, partnerschaftlich und unbürokratisch zu bearbeiten.

Bitte unterstützen Sie uns dabei, indem Sie Waren ausnahmslos mit ausgefülltem umseitigen Formular an uns senden.

Vermerken Sie darauf bitte kurz Umfang und Grund der Retoursendung, sowie die seinerzeitige Rechnungsnummer. Ein mitgesendetes aussagekräftiges Foto der Einbausituation bzw. ein Stöbern in unseren FAQs im Fehlerfall kann ebenfalls viel Zeit sparen.

Für eventuelle technische Rückfragen nennen Sie uns bitte jenen Ansprechpartner, welcher mit der Baustelle bzw. Situation vertraut ist.

Wir bedanken uns im Voraus für Ihr Verständnis und Ihre Unterstützung und verbleiben mit freundlichen Grüßen,

Ihr Zach Service Team



## RÜCKSENDE – FORMULAR

Bitte füllen Sie dieses Formular vollständig und gut leserlich aus, vielen Dank.

<b>Firmenstempel:</b>	Ansprechpartner: _____ (jemand, der die Einbausituation kennt)  Telefon: _____ Email: _____  Rechnungsnummer (unbedingt erforderlich): _____ Auftragsnummer: _____
-----------------------	--

Art. Nr.	Stück	Artikelbezeichnung	Bauvorhaben

<p><b>Rücksendegrund:</b></p> <p> <input type="checkbox"/> Fehllieferung                          <input type="checkbox"/> Fehlbestellung                          <input type="checkbox"/> Defekt                 </p> <p>Problembeschreibung: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>Bitte um:</p> <p> <input type="checkbox"/> Gutschrift                          <input type="checkbox"/> Ersatzlieferung                          <input type="checkbox"/> Prüfung                          <input type="checkbox"/> Kostenvoranschlag                 </p> <p>Begründung: _____</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p> <input type="checkbox"/> Ersatzlieferung bereits erhalten mit Lieferschein Nr.: _____                 </p>
---

**Bitte beachten Sie die nachfolgenden Punkte:**

Bei **Rücklieferung von neuen Komponenten** zur Gutschrift (**Fehlbestellung**) verrechnen wir die uns entstandenen Kosten in Form einer Retourwaren-Transaktions/Prüfpauschale in der Höhe von 15% (Originalware) bzw. 30% (geöffnet) plus einer eventuell erforderlichen Rückprogrammierung der Komponente. Fehlende Teile müssen wir ebenso in Rechnung stellen. Beschädigte oder einzelangefertigte Artikel können wir leider nicht zurücknehmen. Wir ersuchen um Verständnis.

**Im Defektfall:** alle unsere Antriebe werden vor Auslieferung einem Funktionstest unterzogen, dennoch kann in seltenen Fällen ein Defekt auftreten. Bitte geben Sie in diesem Fall das Problem möglichst genau an. Wir ersuchen weiters um Übermittlung aussagekräftiger Fotos zur Einbausituation an die Service WhatsAppNr: 0676 845282537. Manchmal wurde erfahrungsgemäß auch vergessen z.B. eine Ader anzuschließen, o.ä. Bitte beachten Sie dazu auch unsere FAQs unter <https://www.zachantriebe.at/infocenter>

Falls dennoch ein Defekt vorliegt: unsere **ZACH Service-Center** Experten überprüfen nach Eingang die Komponenten und entscheiden danach, ob es sich um einen **Gewährleistungsfall** handelt. Wir informieren Sie über das Ergebnis, die Fehlerursache und die weiteren Schritte. Wir behalten uns die Entscheidung vor, ob wir im Gewährleistungsfall die defekte Ware durch eine neue ersetzen oder reparieren. In beiden Fällen ist die Fehlerbehebung für Sie kostenfrei. Transaktionskosten (Aus/Einbau sowie Lieferung) sind jedoch nicht Teil der Gewährleistung.

Wir ersuchen um Verständnis, dass wir, falls keine Mängel festgestellt werden können, eine dem Arbeitsaufwand adäquate Überprüfungspauschale verrechnen müssen. Anmerkung: gerne sehen wir uns einen potentiellen Defekt auch nach Terminvereinbarung bei Ihnen vor Ort an. In diesem Fall verrechnen wir die Einsatzkosten, wir ersuchen um Verständnis.

**Artikel außerhalb der Gewährleistung:** einen groben Kostenvoranschlag für defekte Artikel erstellen wir gerne kostenfrei. Bitte haben Sie Verständnis, dass wir die uns entstehenden Aufwände einer detaillierten Analyse der Fehlerursache verrechnen müssen.

**Ort:** \_\_\_\_\_ **Datum:** \_\_\_\_\_ **Unterschrift:** \_\_\_\_\_