

SmartStore 10 Jahres Garantierichtlinien

1. Was bedeutet die SmartStore 10-Jahres-Garantie?

Alle SmartStore-Produkte, die ein Etikett mit der Aufschrift "10-Jahres-Garantie" tragen, bleiben garantiert für einen Zeitraum von 10 Jahren funktionsfähig und erfüllen ihren ursprünglichen Zweck. Kauft ein Verbraucher ein fehlerhaftes Produkt, so ist er berechtigt, eine vollständige Rückerstattung in Form eines neuen Produkts zu erhalten. Die Garantie hat in keiner Weise Auswirkungen auf die gesetzlichen Rechte der Verbraucher.

2. Wann gilt die Garantie nicht?

- Die Garantie erstreckt sich nicht auf SmartStore-Produkte, die durch Abnutzung oder Verschleiß bei normalem Gebrauch entstanden sind, z. B. verblichene Farben aufgrund von Sonneneinstrahlung oder Kratzer auf den Oberflächen
- Die Garantie gilt nicht, wenn die Produkte **missbraucht oder durch Unachtsamkeit** beschädigt (z.B. fallen gelassen) oder **anormale Gebrauchsbedingungen** ausgesetzt wurden.
- Die Garantie deckt nicht Schäden ab, die indirekt oder infolge der Verwendung des Produkts entstanden sind.

3. Inanspruchnahme der Garantie und Erstattung der Verbraucher

- Um einen Anspruch im Rahmen der 10-Jahres-Garantie geltend zu machen, muss der Verbraucher den Nachweis des beschädigten Produkts zusammen mit einer Erklärung darüber, wie der Schaden entstanden ist, vorlegen.
- Wenn nichts darauf hindeutet, dass das beschädigte Produkt nicht unter die Garantie fällt (Punkt 2. oben), wird dem Verbraucher das gleiche oder ein ähnliches Produkt vollständig erstattet, kostenlos.
- Wenn genau das gleiche Produkt nicht mehr verfügbar ist, aus welchem Grund auch immer, erhält der Verbraucher das nächst vergleichbare.
- Der Verbraucher muss das fehlerhafte oder beschädigte Produkt in der Filiale zurücklassen, bevor er ein neues Produkt bekommt. Auch die persönlichen Kontaktdaten müssen von der Person, die die Reklamation einreicht, angegeben werden, für den Fall, dass wir später Fragen stellen müssen. Hinweis! Die Fragen beziehen sich nur auf das fehlerhafte Produkt und die Kontaktdaten werden nicht für Marketingzwecke verwendet.



4. Kaufnachweis

Der Verbraucher sollte immer aufgefordert werden, einen gültigen Kaufnachweis vorzulegen. Ein fehlender Nachweis hindert den Verbraucher jedoch nicht daran, eine Rückerstattung zu erhalten. Wir kennen die Herausforderung Quittungen für Käufe aufzubewahren, die mehrere Jahre zurückliegen.

5. Was sollte der Händler mit der zurückgesendeten Ware machen?

Normalerweise brauchen wir die Produkte nicht zurück und der Händler kann sie gemäß ihrem regelmäßigen Recycling- und Abfallentsorgungsprozess entsorgen. In seltenen Fällen, wenn 5 Produkte oder mehr gleichzeitig im Rahmen der SmartStore 10-Jahres-Garantie zurückerstattet werden, wünschen wir uns, dass a) Der Händler uns so schnell wie möglich über die Rückerstattungen informiert und b) die fehlerhaften Produkte bei dem Händler gelagert werden, bis mit der Orthex Group vereinbart ist, ob die Produkte für die Inspektion in einem unserer Fabriken benötigt werden oder nicht. Wir wollen mögliche Probleme eingehend untersuchen. Wir arrangieren den Rücktransport der Produkte auf unsere Kosten.

6. Wie wird der Händler entschädigt?

Die Orthex-Gruppe entschädigt die Einzelhändler vollständig für alle Produkte, die den Verbrauchern im Rahmen der SmartStore 10-Jahres-Garantie erstattet werden. Die Entschädigung kann in beliebiger Weise zwischen der Orthex-Gruppe und dem Kunden vereinbart werden, z.B. per Gutschrift gegen die nächste Rechnung oder über vierteljährliche oder alle zwei Jahre vereinbarte Konsolidierungsrechnungen.

7. Was ist, wenn der Händler die Verbraucher NICHT entschädigen will?

Da der Händler oft die erste Anlaufstelle für den Verbraucher ist, möchten wir mit allen unserer Kunden zusammenarbeiten, um den Verbrauchern die SmartStore 10-Jahres-Garantie anzubieten. Es steht den Verbrauchern aber auch jederzeit frei, sich direkt an die Orthex Group zu wenden. Dies kann ganz einfach über das Kontaktformular auf unserer Unternehmenswebsite www.orthexgroup.com geschehen. Sollte der Verbraucher in der Verkaufsstelle keine Rückerstattung erhalten, sollte ihm geraten werden, sich an die Orthex Gruppe zu wenden. Nach Erhalt der Reklamation erstatten wir dem Verbraucher den Betrag, wenn die Reklamation als gültig erachtet wird.



8. Kontakt bei Fragen:

Händler: Falls Sie Fragen zur Garantie oder zum Rückerstattungs- oder Entschädigungsprozess haben, wenden Sie sich bitte an Ihren Vertriebsmitarbeiter der Orthex Group.

Endkonsumenten: Um einen Anspruch im Rahmen der SmartStore 10-Jahres-Garantie geltend zu machen oder um sich über den Garantieprozess oder andere Fragen im Zusammenhang mit unseren Produkten zu erkundigen, füllen Sie bitte das Kontaktformular auf unserer Unternehmenswebsite aus www.orthexgroup.com

