

Zufriedenheitsgarantie

Abwicklungsinformation für den Fachhandel

§1 Anspruchsbeziehungen

1) Rhodius bietet dem Endkunden des teilnehmenden Fachhandels eine Zufriedenheitsgarantie.

Innerhalb der Zufriedenheitsgarantie, die über den Fachhändler abgewickelt wird, hat der Endkunde die Möglichkeit das Rhodius Produkt unter Realbedingungen zu verwenden und sich von der Qualität der Ware zu überzeugen. Für die Überprüfung der Kaufentscheidung steht dem Kunden eine Frist von 60 Tagen zur Verfügung, innerhalb derer das Produkt bei Nichtgefallen beim teilnehmenden Fachhandel (urspr. Kaufort) reklamiert werden kann.

Dem Fachhandel obliegt die Kommunikation und Koordination zum Waren-Austausch.

2) Nach Maßgabe dieser Vereinbarung ersetzt Rhodius dem autorisierten Fachhändler die Ware, die durch die rechtmäßige in Anspruchnahme der Zufriedenheitsgarantie an den Kunden ausgehändigt wurde.

§ 2 Voraussetzungen für die Garantie

1) die Zufriedenheitsgarantie richtet sich nur an den Endverbraucher. Die gesetzliche Gewährleistungspflicht auf alle Rhodius Produkte bleibt erhalten

2) das Produkt muss verwendet worden sein.

3) Meldung der Reklamation seitens Endverbraucher erfolgt an den Händler spätestens 60 (Wochen)tage nach Erwerb der Ware. (Hier gilt das Datum der Rechnung oder des Lieferscheins, je nach dem wann die Ware physisch an den Endkunden übergegangen ist). Die Reklamation des Endkunden muss seitens des Fachhändlers spätestens zwei Wochen nach Ablauf der Garantiefrist an Rhodius gemeldet werden.

4) das MHD (Mindesthaltbarkeitsdatum der Scheibe) darf zum Reklamationszeitpunkt nicht überschritten sein.

5) Das Produkt muss sachgemäß gelagert worden sein.

6) die unbenutzte Restmenge der gekauften Ware muss bei Reklamation mindestens 90% betragen.

Diamant-Scheiben sind grundsätzlich vor kostenfreien Austausch durch den Händler von Rhodius zu prüfen und müssen eingeschickt werden. Reklamierte Diamantscheiben dürfen höchstens 20% Segmentverlust aufweisen. Maximal eine Scheibe der bezogenen Menge darf verwendet worden sein. Sobald diese Mindestmenge überschritten wird, erlischt der Anspruch auf die Garantieleistung.

§3 Ausschluss von der Garantie

Ausgeschlossen von der Zufriedenheitsgarantie sind defekte Produkte bzw. offensichtlicher Produktmangel. Hier greift die gesetzliche Gewährleistungspflicht, die eine direkte Einsendung des Produktes erforderlich macht.

- 1) äußere Gewalteinwirkungen wie Schlagbeschädigungen
- 2) unsachgemäße Lagerung

- 3) jede gleichartige Reklamation (gleicher Artikel) darf nur einmal pro Endkunde reklamiert werden. Bei wiederholter Reklamation (gleiches Produkt und gleicher Kunde) ist vor Ausgleich mit Rhodius Rücksprache zu nehmen.

§4 Ausgleichslieferungen

- 1.) Nach Eingang der Reklamation durch den Endkunden prüft der Händler grob den Schadensfall indem er sicherstellt, dass der Kunde die Scheibe der Materialeignung entsprechend eingesetzt hat (bspw. mit Steinscheibe Metall getrennt)
- 2.) Der Fachhändler ist berechtigt die Scheibe kostenlos gegen eine neue auszutauschen, sofern eine Dokumentation an Rhodius (per Fax innerhalb Deutschland kostenlos 0800-6645394) erfolgt.
- 3.) Zurückgenommene Ware MUSS in Form des vollständig ausgefüllten Reklamationsformulars sowie der beanstandeten Original-Scheibe an Rhodius zurückgeschickt werden.
- 4.) Alle 8 Wochen sendet/faxt der Fachhändler einen Abholantrag an Rhodius. Rhodius veranlasst eine kostenlose Abholung der Werkzeuge beim Händler, bzw. durch Händler zurückgenommene Scheiben zur Qualitätsprüfung an Rhodius zurückzuführen. Der Fachhändler erhält dann eine kostenlose Ausgleichslieferung zu diesen Produkten. Fehlfahrten der Paketdienste, zu im Vorfeld abgestimmten Zeiten, gehen zu Lasten des Händlers. Rücksendungen können nach Rücksprache mit Rhodius auch außerhalb der 8 Wochenfrist an Rhodius erfolgen.
- 5.) Sollte der Händler keine entsprechende, vom Kunden geforderte Ausgleichsware an Lager haben, übernimmt, nach Vorlage der Schadensmeldung Rhodius direkt für ihn die Ausgleichslieferung an die von ihm benannte Adresse.
- 6.) Sollte der Endkunde seitens des Händlers ein Produktupgrade erhalten, wird die ursprünglich vom Fachhandel verkaufte/retournierte Ware an den Händler gegen Vorlage des Reklamationsformulars ersetzt. Im Falle eines Produktupgrades an den Endkunden ist der Aufpreis vom Endkunden zu tragen.

§ 5 Rücksendung

Basis für die Rückerstattung der Ausgleichsware ist das vollständig und rechtzeitig zurückgeschickte Reklamationsformular. Die Einsendung der reklamierten Ware erfolgt erst nach Aufforderung seitens Rhodius. Das Produkt sollte möglichst in der Originalverpackung, zusammen mit dem Kassenbeleg (dessen Datum die fristgerechte Zulässigkeit der Zufriedenheitsgarantie bestätigt) zurückgesendet werden.