



Wichtige Info zur Abwicklung von Austauschteilen

ERET bietet umfangreichen Support bei auftretenden Problemen im Rahmen der Montage und des Service an gelieferten Schnellauftoren. Dieser Support ist für unsere Partnerbetriebe kostenfrei.

Die Gewährleistung seitens ERET beschränkt sich auch bei anerkannten Garantiefällen auf die kostenfreie Bereitstellung erforderlicher Austauschteile. Weiterreichende Kosten können nicht übernommen werden.

Um unnötige und hohe Kosten zu vermeiden, ist es sehr wichtig bei Störungsfällen mit uns in engen Kontakt zu treten. In der Mehrzahl der Fälle kommen wir ohne Ersatzteile aus und/oder können die Ursache bereits im Vorfeld so gut klären, dass die Störung schnell und unbürokratisch beseitigt werden kann.

Bei auftretenden Störungen der Inbetriebnahme oder im Betrieb gehen Sie bitte wie folgt vor:

1. Bitte entsenden Sie einen fachlich versierten Techniker zum Einbauort.
2. Prüfen Sie, welche Angaben die Steuerung macht. Alle Meldungen sind wichtig.
3. Auf der Webseite: www.eret-tortechnik.de/montage finden Sie zahlreiche PDF-Dokumente wie Anleitungen, AppNotes, Fehlercodes, Pläne usw. zum Download.
4. Sofern der Techniker vor Ort in der Lösung des Fehlers unsicher ist, soll er bitte telefonisch mit unserem Support Kontakt aufnehmen, solange er noch vor Ort ist! **Tel: 07176/4549-398.**
Sofern Sie nach mehreren Versuchen den Fehler nicht abstellen konnten, steht es Ihnen frei mit uns gemeinsam einen Ortstermin zu vereinbaren. Jegliche Unterstützung (auch vor Ort) ist für Sie kostenfrei.

Ersatzteillieferung:

- Alle Austauschteile liefern wir zunächst gegen Berechnung.
- Falls Sie Gewährleistung geltend machen möchten, senden Sie uns bitte das ausgebaute Bauteil zur Prüfung zu. Bitte **unbedingt mit Angabe des Fehler- bzw. der Fehler-Codes**
- Zurück gesendete Teile werden beim Hersteller auf den angegebenen Fehler hin geprüft. Hierüber erhalten wir vom Hersteller einen Bericht.
- Wird dabei der Anspruch auf Gewährleistung bestätigt, wird Ihnen eine Gutschrift in Höhe der erhaltenen Ersatzlieferung ausgestellt.
- Wird nach der Prüfung kein Fehler festgestellt oder die Gewährleistung aus anderen Gründen abgelehnt, wird Ihnen das eingeschickte Bauteil auf Wunsch zurückgeschickt oder verschrottet.
Leider werden bei der Demontage Bauteile häufig so stark beschädigt, dass eine Prüfung nicht mehr möglich ist. In diesem Fall wird der Hersteller die Gewährleistung ablehnen.
Alle Hersteller berechnen für die Prüfung eine Pauschale, die wir im Fall der abgelehnten Gewährleistung an Sie weitergeben müssen. Diese Pauschale beträgt für Kunden in Deutschland 90 €, in Österreich und in der Schweiz 170 € (inkl. Rücksendung, sofern gewünscht)

Nicht benötigte Ersatzteile:

- Unbenutzte, also nicht montierte Ersatzteile können Sie uns innerhalb von 4 Wochen zur Gutschrift zurücksenden. Ausgenommen von der Gutschrift sind Versandkosten per Express.
Bitte haben Sie Verständnis, dass wir bereits montierte Teile bei Neutoren nicht mehr verwenden können und sie daher nicht zurücknehmen oder gutschreiben können.

Ihr Team von
Schwäbische Tormanufaktur
ERET-Tortechnik GmbH