



## Service-Richtlinien

Velbert, Dezember 2021

Sehr geehrte Kunden,

wir danken Ihnen für das Vertrauen in unsere Produkte und hoffen, dass Sie mit unseren Produkten zufrieden sind. Für den unwahrscheinlichen Fall, dass Ihr Produkt repariert oder gewartet werden muss, wenden Sie sich bitte zuerst an Ihren lokalen Händler oder an unser JuNie-Supportteam.

Bitte lesen Sie dieses Dokument sorgfältig durch, um sich über unser Garantie- und Warenrücksendungsverfahren ausführlich zu informieren.

### Informationen zur Gewährleistung

JuNie garantiert, dass alle Produkte frei von Material- und Verarbeitungsfehler für den Zeitraum von 2 Jahren ab dem Kaufdatum sind.

Wenn innerhalb von 2 Jahren ein Defekt auftritt, wird JuNie das/die Produkt(e) zu den untenstehenden Bedingungen kostenlos reparieren oder ersetzen. Die Garantie wird nur nach Erhalt und Bewertung des defekten Produkts gewährt, welches mit dem Warenrückgabe-Begleitschein, ausgestellt durch JuNie, zurückgesandt werden muss.

Nicht erfasst von der Garantie sind:

- Reparaturen und Wartungen am Kundenstandort
- Versandkosten oder jegliche Gefahr verbunden mit dem Transport zu JuNie
- Beschädigte Ware
- Defekte durch fehlerhaften Einbau oder Beschädigung beim Einbau
- Defekte durch Flüssigkeiten oder Verunreinigungen
- Reparatur- oder Wartungsarbeiten durch nicht qualifiziertes Personal
- Batterien

### Gründe für eine Warenrücklieferung

- Defekte Produkte
- Falsch gelieferte Produkte
- Falsch bestellte Produkte

### Defekte Produkte im Gewährleistungszeitraum

Wenden Sie sich bitte zuerst an Ihren lokalen Händler, der sich mit JuNie in Verbindung setzt. Unser Kundenservice wird das Problem überprüfen. Wenn das Produkt defekt ist und sich innerhalb der Garantiezeit befindet, wird ein Warenrückgabe-Begleitschein ausgestellt. Der Kunde bekommt den Warenrückgabe-Begleitschein mit einer gültigen Vorgangsnummer.

Bitte den Warenrückgabe-Begleitschein der defekten Ware hinzufügen und an JuNie zurücksenden.

Der Kunde ist verantwortlich für die Kosten der Rücksendung an JuNie sowie für eventuelle Einfuhrgebühren, Steuern und Zölle.

Nach Erhalt werden die Produkte auf Werkseinstellung gesetzt und getestet, ob ein Defekt vorliegt. Wenn der Kundenservice feststellt, dass die Produkte funktionsfähig sind, werden die Produkte zurück zum Kunden gesendet. Die Kosten für den Versand der Rücksendung zum Kunden werden von JuNie übernommen. Ausgeschlossen sind Einfuhrgebühren, Steuern oder Zölle, sofern vorhanden.

### Defekte Produkte außerhalb des Gewährleistungszeitraums

Wenden Sie sich bitte zuerst an Ihren lokalen Händler, der sich mit JuNie in Verbindung setzt. Unser Kundenservice wird das Problem überprüfen und wird ein Defekt gefunden, kann der Kunde neue Produkte kaufen. Basierend auf dem ursprünglichen Kaufdatum bieten wir bis zu 4 Jahre nach dem ursprünglichen Kaufdatum Ersatz zu einem Sonderpreis an. Nach diesem Zeitraum wird jede Anfrage von Fall zu Fall behandelt.

### Falsch gelieferte Produkte

Kontaktieren Sie JuNie innerhalb von 10 Tagen nach Erhalt der Ware. Wenn die falschen Produkte versandt wurden, stellt JuNie einen Warenrückgabe-Begleitschein aus. Fügen Sie dieses Formular zu den Produkten hinzu. JuNie wird eine Rückholung der Ware veranlassen. Die Kosten für den Versand werden von JuNie übernommen. Dies beinhaltet keine Steuern und Abgaben.

### Falsch bestellte Produkte

Kontaktieren Sie JuNie innerhalb von 10 Tagen nach Erhalt der Ware. Falsch bestellte Produkte können an JuNie zurückgesendet werden, wenn die Produkte unbenutzt, nicht beschädigt sind und sich noch in der Originalverpackung befinden. Dies gilt nur für Lagerware, nicht für kundenindividuelle Anfertigungen. JuNie berechnet 30% des Kaufpreises als Rücknahmegebühr. Der Kunde trägt die Kosten für den Versand sowie für eventuelle Einfuhrgebühren, Steuern und Zölle.

## Kontakt Daten JuNie

Jul. Niederdrenk GmbH & Co. KG  
Zum Papenbruch 12  
42553 Velbert  
Deutschland  
Tel.: 02053 498 0  
Fax.: 02053 498 79  
E-Mail: [info@junie.de](mailto:info@junie.de)  
[www.junie.de](http://www.junie.de)

## Installation

Der Einbau der Produkte erfolgt durch den Händler oder den Kunden. Das Installationsmaterial ist im Lieferumfang enthalten.

## Wartung

Wartungen werden vom Händler oder Kunden durchgeführt.

## Reparatur

Reparaturen werden durch den Händler oder direkt bei JuNie unter Einhaltung des RMA-Verfahrens durchgeführt.

JuNie ist nicht für die Installation und/oder Wartung vor Ort verantwortlich.

Sollte vor Ort Hilfe von JuNie benötigt werden, kann diese unter bestimmten Bedingungen geleistet werden.

Der Besuch muss vom Kunden bezahlt werden, auch wenn sich die Produkte noch im Garantiezeitraum befinden. Die Garantie der Produkte umfasst nur das Material, nicht den Besuch vor Ort.

Für Kundenbesuche innerhalb Deutschlands wird ein Stundensatz von € 70,00 netto berechnet, einschließlich Reisezeit zzgl. € 0,30 netto je gefahrenen Kilometer.

Für Besuche im Ausland berechnen wir € 630,- netto pro Tag. Darin sind keine Kosten für Hotel, Flug, Mietwagen oder Taxi etc. enthalten. Diese werden zusätzlich berechnet.

Anstatt Kundenbesuche bieten wir auch Videokonferenzen zur Problemlösung an. Für diese gilt auch der Stundensatz von € 70,00 netto.