

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

unsere Produkte unterliegen einer strengen Qualitätskontrolle. Wir gewähren Ihnen daher nach Maßgabe der nachfolgenden Bestimmungen eine Garantie auf alle Steiggeräte (Garantieprodukt), die Sie bei uns gekauft haben.

Ihre gesetzlichen Gewährleistungsrechte werden durch die nachfolgenden Garantiebestimmungen nicht eingeschränkt.

Sollte ein bei uns gekauftes Garantieprodukt nicht fehlerfrei funktionieren, bedauern wir dies sehr und bitten Sie, sich an unseren unten aufgeführten Kundendienst zu wenden. Gerne stehen wir Ihnen telefonisch, über die genannte Service-Hotline, zur Verfügung.

1. Garantiezeit und -ort

Die Garantiezeit beträgt 10 Jahre (bei privatem Gebrauch) / 3 Jahre (bei gewerblichem Gebrauch) ab nachgewiesenem Kaufdatum. Die Garantie gilt nur für Käufe auf dem Gebiet der Europäischen Union und der Schweiz.

Durchgeführte oder vereinbarte Garantieleistungen bewirken weder eine Verlängerung noch eine Hemmung der Garantiezeit, noch setzen sie eine neue Garantiezeit in Gang.

2. Garantieleistungen

Während der Garantiezeit werden Steiggeräte, die Material- oder Fabrikationsfehler bei Aluminium- und Stahlteilen aufweisen, nach unserer Wahl und auf unsere Kosten repariert oder ersetzt.

Ausgetauschte Produkte oder Teile von Produkten gehen mit dem Austausch in unser Eigentum über.

Bitte beachten Sie, dass ein Garantiefall nur unter den nachfolgenden weiteren Bedingungen vorliegt.

3. Voraussetzungen für Ihren Garantieanspruch

Garantieansprüche müssen unverzüglich nach Kenntniserlangung des Fehlers und innerhalb der Garantiezeit uns gegenüber geltend gemacht werden.

Die Geltendmachung hat per E-Mail, Fax oder Telefon an unseren Kundendienst zu erfolgen. Sie erhalten daraufhin von uns ein freigemachtes Versandetikett als PDF-Datei per E-Mail oder per Post übersendet.

Sobald Ihnen das Versandetikett zugegangen ist, sind Sie verpflichtet, das fehlerhafte Produkt schnellstmöglich unter Verwendung des Versandetiketts und unter Beifügung der untenstehenden Garantiekarte sowie Ihres originalen Kaufbelegs portofrei an die oben genannte Serviceadresse zu übersenden.

4. Kosten

Wenn der festgestellte Fehler im Rahmen unserer Garantieleistung liegt, erhalten Sie von uns ein repariertes oder neues Produkt zurück. Die Untersuchungs- und Rücksendekosten werden von uns getragen. Nehmen Sie uns schuldhaft unberechtigt in Anspruch, z.B. weil Sie hätten erkennen können, dass der Fehler keinen Garantiefall darstellt, sind wir berechtigt, Ihnen die Untersuchungs- und Rücksendekosten in Rechnung zu stellen.

Voraussetzungen für die Garantieleistungen sind

1. Das betroffene Gerät ist über die Seriennummer eindeutig identifizierbar;
2. Äußere Faktoren, wie z.B. Brand, Vandalismus, nicht autorisierte Eingriffe, zu hohe Temperaturen etc., oder normaler Verschleiß sind als Ursache ausgeschlossen;
3. Eine Veränderung der Geräte durch nicht autorisierte Hailo-Mitarbeiter/-Partner hat nicht zu dem Schaden geführt;
4. Die Geräte wurden sachgemäß entsprechend der Bedienungsanleitung installiert, bedient, repariert und gewartet; dies bedeutet insbesondere:
 - a. Installation, Aufbau und Montage erfolgen fachgerecht gemäß der Bedienungs- und Montageanleitung;
 - b. Reparaturen werden von einem Hailo-Mitarbeiter/-Partner fachgerecht durchgeführt. Nehmen Sie die Reparatur selbst oder durch eine nicht von Hailo autorisierte Servicekraft vor, ist Voraussetzung für den Garantiefall, dass der Fehler nicht durch die Reparatur verursacht wurde;
 - c. Das betreffende Gerät wird ausschließlich in Verbindung mit kompatiblen Produkten verwendet.

Nicht in den Garantieleistungen enthalten sind

1. Kosten von Austauschteilen, die einem besonderen Verschleiß unterliegen (wie z.B. Batterien) und von Verbrauchsmaterial; Instandsetzung von Zubehör, Änderungen, Anbauten oder sonstigen Einrichtungen;
2. Elektrische Arbeiten außerhalb der Serviceprodukte;
3. Schäden durch Nichteinhaltung der Umgebungsbedingungen gemäß Bedienungsanleitung;
4. Schäden durch missbräuchliche oder unsachgemäße Behandlung;
5. Schäden durch Umwelteinflüsse (Feuchtigkeit, Hitze, etc.);
6. Schäden durch Nichtbeachtung der für das Produkt geltenden Sicherheitsvorkehrungen;
7. Schäden durch sonstige Nichtbeachtung der Bedienungsanleitung;
8. Schäden durch Gewaltanwendung (z.B. Schlag, Stoß, Fall);
9. Schäden durch Eingriffe (Veränderungen oder Reparaturen), die nicht von durch Hailo autorisierte Servicekräfte oder durch Sie selbst vorgenommen wurden;
10. Schäden durch Einsendung in nicht transportsicherer Verpackung.

Garantiekarte.



Im Garantiefall wenden Sie sich bitte an den hier angegebenen Kundendienst. Trennen Sie diese Karte ab, füllen Sie sie gut leserlich aus und senden Sie diese mit dem defekten Steiggerät sowie unter Beifügung des originalen Kaufbelegs an folgende Serviceadresse:

Hailo-Werk

Rudolf Loh GmbH & Co. KG
Daimlerstraße 8
D-35708 Haiger
E-Mail: customer-service@hailo.de

Gerät / Artikelbezeichnung _____

Kaufdatum _____ (inkl. Kaufbeleg)

Fehlerbeschreibung

Name _____

Straße _____ PLZ / Ort _____

Telefon _____ Fax _____

Datum _____ Unterschrift _____

Dear Customer,

Our products are the subject of strict quality controls. We therefore issue a guarantee on all ladders and household steps (Guaranteed Products) purchased from us subject to the following conditions:

Your statutory rights of warranty are not limited by the following conditions of guarantee.

We very much regret if one of our Guaranteed Products does not function properly and advise you to contact our after sales service referred to below. We will willingly offer assistance by telephone under the service hotline referred to above.

1. Guarantee Period and Territory

The term of guarantee is 10 years (applies to non-commercial use) / 3 years (applies to commercial use) from the proven date of purchase. The guarantee applies only to purchases made in the European Union and Switzerland.

Any works performed or agreed under guarantee do not extend or impede the term of guarantee, nor do they renew the guarantee period.

2. Scope of Guarantee

During the term of guarantee Guaranteed Products which evidence material or manufacturing errors regarding aluminium and steel parts, shall, at our option, be either repaired or replaced at our expense.

Title to any products or parts exchanged shall pass to us on exchange.

Please note that a claim under guarantee is subject to the following conditions:

3. Conditions for your Claim under Guarantee

Claims under guarantee must be notified to us without delay after discovery of the error within the guarantee period.

Notice of the claim is to be given to our after sales service by email, facsimile or by telephone. You will receive from us a prepaid shipping label by email (pdf file) or by post.

As soon as you have received the prepaid shipping label you are obliged to return the faulty product to the service address referred to below as soon as possible using the shipping label and enclosing the guarantee card below together with your original sales receipt postage free.

4. Cost

Where the error ascertained falls under our guarantee you will receive back from us a new or repaired product. The inspection and return shipment cost will be borne by us. Where you culpably submit an unwarranted claim, e.g. if you could have detected that the error does not fall under our guarantee, we shall be entitled to invoice you the inspection and return shipment cost.

A Claim under Guarantee is subject to the following Conditions

1. The appliance concerned must be clearly identifiable via its serial number;
2. External factors such as fire, vandalism, unauthorised interference, excess temperatures etc. or normal wear and tear have been eliminated as the cause;
3. A modification of the devices by unauthorized Hailo employees/partners did not cause the damage;
4. The appliance has been properly installed, used, repaired, and maintained in accordance with the instructions for use, more particularly:
 - a. Installation, setup and assembly are carried out professionally according to the instructions for use and the assembly instructions;
 - b. Repairs are carried out professionally by a Hailo employee/partner. If you carry out the repair by yourself or by a service technician not authorized by Hailo, it is a prerequisite for the guarantee claim that the fault was not caused by the repair;
 - c. The appliance in question is used exclusively in conjunction with compatible products.

The Scope of Performance and Guarantee does not include the following

1. The cost of replacement parts which are subject to particular wear and tear (e.g. batteries) and of consumables; maintenance of accessories, alterations, fittings or other equipment;
2. Electrical works external to the products;
3. Damage caused by non-compliance with the ambient conditions prescribed by the instructions for use;
4. Damage caused by improper or incorrect handling;
5. Damage caused by environmental influences (moisture, heat etc.);
6. Damage caused by non observance of safety precautions applicable to the product;
7. Damage caused by non observance of the instructions for use;
8. Damage caused by the use of force (e.g. a knock, blow, fall);
9. Damage caused by interference (changes or repairs) which were not carried out by Hailo authorized service personnel or which were carried out by yourselves;
10. Damage caused during shipment due to unsuitable packing.

Guarantee Card.



In the event of a guarantee claim please contact the after sales service referred to here. Detach this card, fill it out legibly and send it with the defect Guaranteed Product together with the original sales receipt to the following service address:

Hailo-Werk
Rudolf Loh GmbH & Co. KG
Daimlerstraße 8
D-35708 Haiger
E-Mail: customer-service@hailo.de

Appliance / Article Description _____

Date of Purchase _____ (including sales receipt)

Description of Error

Name _____

Address _____ Post Code / Town _____

Phone _____ Fax _____

Date _____ Signature _____