

Rücksendungen / Reklamationen

Hepco & Becker GmbH
An der Steinmauer 6
D-66955 Pirmasens



**Bitte verwenden Sie bei Rücksendungen / Reklamationen immer dieses Formular.
Unfreie Rücksendungen können leider nicht angenommen werden.**

Ihre Daten:

Name

Kundennummer

Rechnungsnummer

Fahrzeug

Artikel/Artikelnummer

Ihre Reklamation - Beschreibung:

Reklamationsgrund:

Gefällt nicht

Qualitätsmangel

Falscher Artikel

Verpackungsschaden

Sonstiges

Was wünschen Sie:

Umtausch

Gutschrift

Sonstiges

Bitte wenden !

Rücksendungen / Reklamationen

Sehr geehrte Kunden,

Unsere Zubehörteile besitzen ein anerkannt hohes Maß an Präzision und Genauigkeit.

Trotzdem treten in seltenen Fällen Reklamationen auf, die einerseits objektiv begründet sind (leider arbeiten auch wir nicht ganz fehlerlos), andererseits subjektiv sind, hervorgerufen durch individuelle Montageprobleme.

Die Ware muss sorgfältig verpackt werden, damit keine Transportschäden entstehen. Wenn der Originalkarton nicht mehr vorhanden ist, bitte einen vergleichbaren stabilen Karton verwenden. Es ist nicht gut, Stahlrohre und Kunststoffkoffer in einem Karton zu versenden. Hierdurch können Beschädigungen hervorgerufen werden.

Alle Teile müssen oberflächlich gereinigt sein. Es ist unzumutbar, dass mit Dreck verkrustete Koffer oder mit Kettenschmiermittel verschmutzte Träger eingeschickt werden.

Es ist eine Kaufquittung beizufügen, aus der das Kaufdatum hervorgeht.

Der Grund für die Rücksendung ist anzugeben. Zur Gutschrift werden nur neue, unmontierte Teile akzeptiert. Rücksendungen ohne Qualitätsmangel erfolgen als Gutschrift unter Berücksichtigung einer Bearbeitungsgebühr.

Bei Reklamationsrücksendungen ist der Grund für die Reklamation genau anzugeben. Die Aussage „Träger passt nicht“ kann nicht zu einer zufriedenstellenden Bearbeitung führen. Es ist zu empfehlen, die Probleme mit einer digitalen Kamera festzuhalten, so dass die Fehlersuche eingegrenzt werden kann und entsprechende Korrekturen und Nachbesserungen vorgenommen werden können.

Entsprechen die reklamierten Teile unseren schon häufig verkauften Serienteilen, so dass ein Austausch keine Problemlösung bringt, besteht die Möglichkeit, dass der Kunde nach vorheriger telefonischer Terminvereinbarung mit dem Motorrad vorbeikommt und wir hier vor Ort die Sache in Ordnung bringen. Handelt es sich um ein individuelles Montageproblem aufgrund mangelnder handwerklicher Kenntnisse, müssen wir den tatsächlichen Aufwand berechnen. Ist die Reklamation durch uns verschuldet, erfolgt die Montage kostenlos.

Wir fertigen für nahezu alle Modelle Zubehör. Bei einigen Modellen ist die Montage aufgrund der Vorgaben am Motorrad schwierig. Natürlich könnten wir diese schwierigen Fälle auch ausschließen. Aber es hat sich gezeigt, dass wir hier oft der einzige Anbieter sind und dass sich deshalb für unsere Produkte auch für diese speziellen Motorräder eine vernünftige Nachfrage ergibt.

Unser Qualitätsstandard erhöht sich ständig, seit 2002 besitzen wir auch ein Qualitätsmanagementsystem nach DIN ISO 9000/9001.

Trotz aller Bemühungen, können Probleme in Einzelfällen nicht gänzlich ausgeschlossen werden.

Rücksendungen werden nur angenommen, wenn diese ausreichend frankiert eingeschendet werden!