



Informationen zum Reklamationsablauf

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

wir bedauern, dass Sie mit Ihrer Bestellung eine unerfreuliche Erfahrung machen mussten. Danke, dass Sie sich Zeit genommen haben, uns auf die Mängel hinzuweisen, so haben wir die Möglichkeit auf Missstände zu reagieren und ggf. auch daraus neue Maßnahmen abzuleiten.

Haben sie bitte dafür Verständnis das defekte Ware **immer** schriftlich (per Email) reklamiert werden muss.

Um den konkreten Fehler nachvollziehen und korrigieren zu können, brauchen wir allerdings Ihre Mithilfe und ein paar Informationen.



IHRE DATEN

Kundennummer(falls bekannt) _____ zu TicketNr: _____

Vorname: _____

Ort/Plz: _____

Nachname: _____

Telefonnummer: _____
für eventuelle Rückfragen

Adresse: _____

E-Mail: _____

REKLAMATION zu Rechnungsnummer: _____

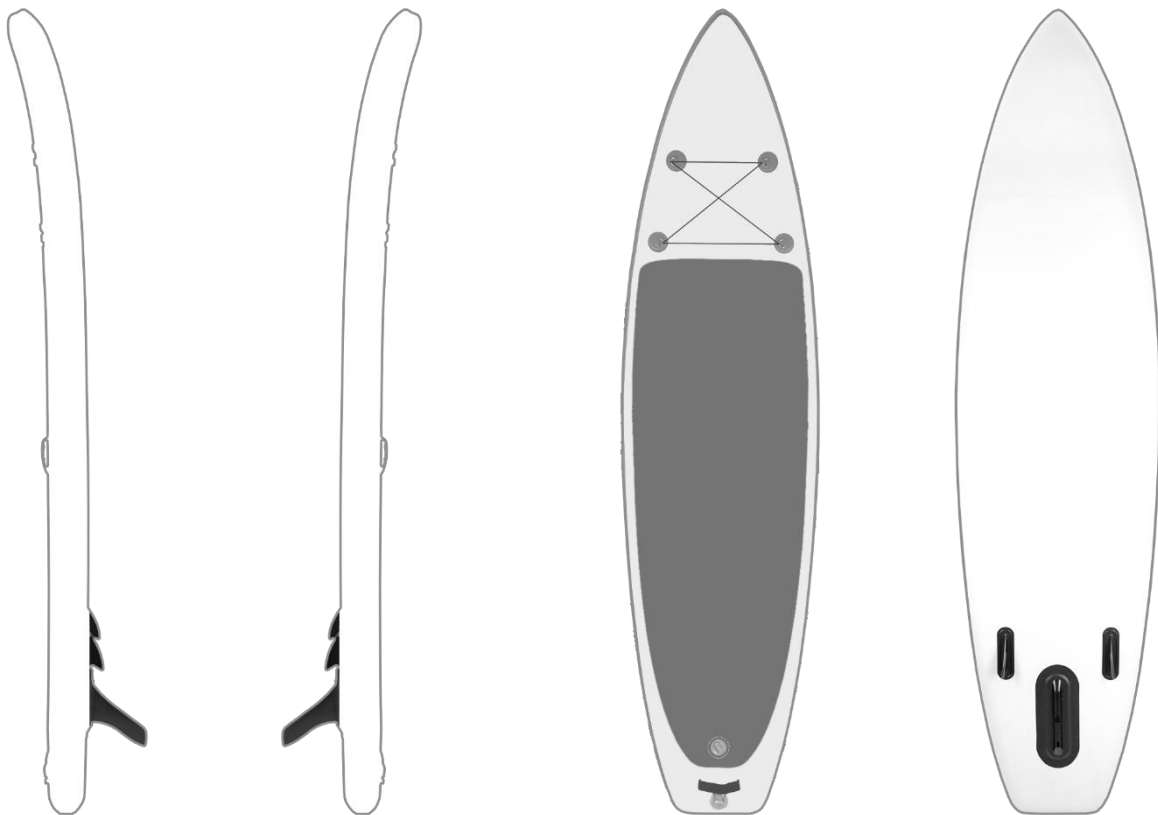
Grund der Reklamation (Stichwort): _____

Kaufdatum: __. __. __ Gekauft bei: _____

Produktbezeichnung: _____

Serien-/Artikelnummer: _____

Ausführliche Schadens-/Fehlerbeschreibung: _____



Bitte markieren Sie, falls möglich, die beschädigte Stelle am Produkt.

Haben sie bitte Verständnis dafür, das wir Reklamationen **nur** mit aussagekräftigen Bildern bearbeiten können, deshalb brauchen wir Detailaufnahmen des Schadens und bitte eine Gesamtaufnahme des Produkts. Weiterhin benötigen wir die Rechnung als Dateianhang.

KURZ & KNAPP:

- Bitte dieses Formular ausfüllen und per Email oder mit dem Artikel mitschicken.
- Bitte nur die Emailadresse **rekla@f2.com** verwenden!
- Email darf nicht größer sein als 20MB
- Zum Bearbeiten müssen alle Informationen ausgefüllt werden!

Vielen Dank!

Sobald wir alle benötigten Infos von Ihnen via E-Mail als PDF bekommen und geprüft haben, senden wir Ihnen automatisch eine Vorgangsnummer per E-Mail zurück. Diese können Sie dann bei Rückfragen zum Verlauf bei uns angeben.

IM FALLE EINER RETOURE

Sollte es nötig sein uns das Produkt zuzusenden, wird Ihnen dies durch uns mitgeteilt; dann möglichst in der **Originalverpackung**. Oder, wenn sie nicht mehr auffindbar ist, in einer anderen **gut geschützten und zum Transport und Versand geeigneten Verpackung** so zu sichern, dass keine Transportschäden entstehen können.



Korrespondenz beilegen zusammenpacken Sendungsnummer los!

- Bitte notieren Sie die Nummer (Sendungsverfolgungsnummer), die am Rücksendetikett unter dem Barcode angegeben ist. Mittels dieser Nummer können Sie online den Weg ihrer Rücksendung verfolgen und somit auch kontrollieren, ob sie bei uns angekommen ist.
- Bewahren Sie die Quittung auf, die Sie bei Aufgabe des Paketes erhalten haben. Sollte Ihr Paket verloren gehen, benötigen wir diese für die Rückverfolgung.
- Wir übernehmen erst die Verantwortung, sobald das Paket unser Lager erreicht hat.

Im Falle einer unbegründeten Beschwerde behalten wir uns vor, Bearbeitungsgebühren zu erheben und in Rechnung zu stellen.

Bitte sehen Sie uns diesen leider nötigen Aufwand nach und schenken Sie uns und unseren Produkten auch weiterhin Ihr Vertrauen.



NICHT DURCH DIE GEWÄHRLEISTUNG ABGEDECKT:

- SUPs, die bei einem nicht-autorisierten F2-Händler gekauft wurden.
- SUPs, die in gebrauchtem Zustand gekauft wurden oder die durch den Kunden modifiziert wurden.
- Schäden oder Mängel, die durch äußere Gewalteinwirkung verursacht wurden (Felsen, Anlegestellen, andere SUPs, etc.).
- Schäden oder Mängel, die durch eine nicht bestimmungsgemäße Verwendung verursacht wurden
- Schäden oder Mängel, die durch normalen Verschleiß verursacht wurden.
- Schäden oder Mängel, die durch Transport, Verladung, Stürze oder Handhabung im Wasser verursacht wurden sowie Kratzer, die durch zu enge Transportriemen verursacht wurden.
- Schäden oder Mängel, die durch unsachgemäße Lagerung bei Temperaturen von über 32 °C und unter 0°C verursacht wurden.
- Schäden oder De-Laminierung, die durch eine Überhitzung durch direkte Sonneneinstrahlung während der Lagerung verursacht wurden.
- Schäden oder Mängel, die durch Wellen und/oder einen Aufprall mit dem Meeresgrund/Grund eines Sees verursacht wurden.
- Schäden oder Mängel, die durch die Lagerung des Boards unter trockenen und feuchten Bedingungen verursacht wurden (z.B. in einer feuchten Tasche).
- Schäden an der Finne oder der Finnenbox, die durch einen Aufprall Verursacht wurden.

PROBLEMLÖSUNG

- 1) Meine Pumpe funktioniert nicht
 - Überprüfen Sie, ob der Schlauch blockiert oder beschädigt ist.
 - Ersetzen Sie einen beschädigten Schlauch oder kümmern Sie sich um die Ursache für den blockierten Schlauch.
- 2) Die Verbindung zwischen Schlauch/Luftpumpe/Luftventil ist nicht korrekt
 - Pausieren Sie den Aufpump-Vorgang um zu überprüfen, ob alle Verbindungen korrekt sind und wiederholen Sie die ganze Prozedur falls nötig.

- 3) Das Manometer funktioniert nicht
 - Der Luftdruck-Wert wird meistens erst ab einem Wert von 7 PSI angezeigt.

Wenn das Problem weiterhin besteht, dann kontaktieren Sie uns bitte.

- 4) Das SUP verliert Luft
 - Tragen Sie ein wenig Spülmittel mit einem Lappen bei aufgepumptem SUP - auf das Deck und an die Seiten des SUPs auf. Wenn Luftblasen zu sehen sind, können die Einstiche mit dem im Lieferumfang enthaltenen Repair-Kit geflickt werden.
 - Wenn das Problem weiterhin besteht, dann kontaktieren Sie uns bitte.

- 5) D-Ringe haben sich gelöst
 - Überprüfen Sie, ob der D-Ring einfach wieder angeklebt werden kann oder ob ein Neuer benötigt wird.
 - a) Verwenden Sie einen starken Klebstoff, um den D-Ring wieder anzubringen.
 - b) Besorgen Sie sich einen neuen D-Ring von einem autorisierten Händler oder kontaktieren Sie uns bezüglich eines Ersatz-Ringes.

- 6) Auf der Unterseite des SUPs befindet sich eine Beule
 - Sie liegt an einer Lücke im Drop-Stitch, die Platz für das Ventil bietet und beeinträchtigt die Leistungsfähigkeit oder Qualität Ihres SUPs in keiner Weise. Bei manchen Modellen ist diese Beule sichtbar, bei anderen wiederum nicht.

- 7) Das SUP passt nicht mehr in den Rucksack
 - Vergewissern Sie sich, dass die gesamte Luft aus dem SUP abgelassen wurde.
 - Rollen Sie das SUP in 30 cm-Schritten ein und probieren Sie es erneut. Bei einigen Modellen kann es hilfreich sein, wenn zuerst die Seiten nach innen gefaltet werden.

- 8) Die Finne passt nicht in die Finnen-Box
 - Wärmen Sie das Plastik der Finnen-Box mit einem Fön auf und kühlen Sie die Finne derweil im Eisfach ca. 15 Minuten ab. Zum besseren Gleiten können Sie ein wenig Silikonspray in die Finnen-Führung sprühen. Wenn sich die Finne wieder in die Box führen lässt belassen Sie sie einige Stunden lang dort, sodass sie wieder die richtige Form annimmt.
 - Wenn das Problem weiterhin besteht, dann kontaktieren Sie uns bitte.

- 9) Ich verliere ständige meine Finne
 - Überprüfen Sie die Finnen-Box auf Schäden oder führen Sie den Befestigungsprozess für das jeweilige Finnen-System erneut durch.

- 10) Wasser/Feuchtigkeit ist ins Innere meines SUPs gelangt
 - Entfernen Sie das Ventil vollständig vom SUP. Schütten Sie das Wasser aus dem SUP.
 - Pumpen Sie 20 Minuten lang Luft durch das Loch ins Innere.
 - Lassen Sie das offene SUP 3 – 4 Tage in einem beheizten Raum trocknen.

Wenn das Problem weiterhin besteht, dann kontaktieren Sie uns bitte.

KONTAKT

Mit ihrer Kontaktaufnahme stimmen sie zu, dass wir Ihre Kontaktdaten für die Dauer der Reklamationsbearbeitung speichern und nutzen dürfen um bei Rückfragen auf sie zukommen zu können. Zur Qualitäts-Sicherung werden wir sie gegebenenfalls nach Abwicklung der Reklamation nochmals zu einer freiwilligen Zufriedenheitsbefragung kontaktieren. Nach Ablauf von 6 Monaten werden Ihre Daten vollständig gelöscht.

F2 FUN&FUNCTION GmbH
Schleizer Straße 105
95028 Hof/Saale

+49 (0)92 81 / 84 00 9 50

rekla@f2.com
www.f2.com