



Allgemeine Information zu Reklamationen

General information on complaints

Sehr geehrte Kunden,
vielen Dank, dass Sie dieses Krämer-Produkt gekauft haben. Falls Sie unseren Gewährleistungsservice für dieses Produkt in Anspruch nehmen wollen, beachten Sie bitte die nachstehend festgelegten Gewährleistungsbedingungen.

Allgemeine Bestimmungen

Krämer Automotive gewährleistet die Mängelfreiheit dieser Produkt-Hardware innerhalb der Gewährleistungszeit.

Sollte ausnahmsweise während dieser Zeit ein Mangel an der Hardware auftreten, wird dieser von Krämer Automotive kostenlos behoben. Die kostenlose Gewährleistungsreparatur wird nur gegen Vorlage dieses RMA-Formulars zusammen mit einer Kopie der Originalrechnung erbracht.

Krämer Automotive behält sich das Recht vor, das mangelhafte Produkt gegen ein anderes gleichwertiges Produkt auszutauschen, das dieselbe oder eine vergleichbare Qualität wie das eingesendete Produkt hat, anstatt dieses in Stand zu setzen.

1. Gewährleistungszeit

Die Gewährleistungszeit beträgt zwei Jahre ab Rechnungsdatum von Krämer Automotive. Abweichend von obiger Regelung gilt die Sondervereinbarung mit dem jeweiligen Vertragspartner.

2. Inanspruchnahme der Gewährleistung

Reklamationsfälle können grundsätzlich nur nach vorheriger Angabe der Seriennummer des Gerätes bearbeitet werden. Die Reparatur erfolgt durch Krämer Automotive. Auf Wunsch erhalten Sie von uns eine Paketmarke für den kostenlosen Rückversand. Unfreie Pakete können von uns nicht angenommen werden.

3. Gewährleistungsausschlüsse

Die Gewährleistung von Krämer Automotive umfasst nicht die Behebung von Defekten, die durch Änderungen am Produkt ohne Genehmigung von Krämer Automotive verursacht wurden. Jeder über diese Gewährleistungserklärung hinausgehende Anspruch und Haftung für direkte/indirekte Folgeschäden oder Ein-/Ausbaukosten werden ausdrücklich abgelehnt.

Eine Gewährleistungsreparatur ist ausgeschlossen, wenn Schäden oder Fehler entstanden sind durch:

- Unsachgemäße Behandlung sowie Handhabung oder Bedienung des Produktes in einer Weise, die mit den in den Bedienungsanleitungen oder Handbüchern und relevanten Benutzerdokumenten enthaltenen Anleitungen unvereinbar ist, insbesondere auch falsche Aufbewahrung, Sturz oder Erschütterungen;
- Korrosion, Schmutz, Wasser oder Sand;
- Reparaturen und Änderungen, die nicht durch die Krämer Automotive Servicestelle durchgeführt wurden;
- Unzureichende Verpackung beim Versand des Produktes an Krämer Automotive;
- Unglücksfälle, Naturkatastrophen und alle anderen Ursachen, die von Krämer Automotive weder zu kontrollieren noch vorausszusehen sind, einschließlich, aber nicht begrenzt auf, Blitzschlag, Wasser, Feuer, Aufruhr und unzulängliche Lüftungs- und Klimaverhältnisse.



4. Gutschriften

Innerhalb der ersten 2 Wochen nach Kauf bei Krämer Automotive kann das Produkt bei Nichtgefallen selbstverständlich problemlos zur Gutschrift zurückgesendet werden. Über die Frist hinaus kann keine Gutschrift erfolgen, oder (nach Absprache) nur über einen Teilbetrag. Bitte beachten Sie zudem, dass das Nachbesserungsrecht unsererseits nur als erfüllt gilt, wenn die Geräte bei uns im Haus zur Überprüfung waren und dort in Stand gesetzt wurden.

5. Sonstiges

Diese Gewährleistung beeinträchtigt nicht die jeweiligen landesspezifischen gesetzlichen Ansprüche, die dem Käufer bei Mängeln gegenüber seinem Verkäufer zustehen. Krämer Automotive kann nicht für mittelbaren Schaden oder Folgeschäden für eine nicht eingehaltene ausdrückliche oder stillschweigende Gewährleistung dieses Produktes haftbar gemacht werden.

Bitte beachten Sie, dass die Bearbeitungszeit von eingesendeten Reklamationen 1-3 Wochen in Anspruch nehmen kann.

Auf Wunsch bieten wir Ihnen die Zusendung eines Vorabaustausch-Gerätes an, für welches wir die Bearbeitungsgebühr von 50,00 Euro berechnen.



Dear customers,

Thank you for purchasing this Krämer product. If you want to make use of our warranty service for this product, please note the warranty conditions set out below.

General provisions

Krämer Automotive guarantees that this product hardware is free from defects within the warranty period. If, as an exception, a hardware defect occurs during this time, it will be remedied free of charge by Krämer Automotive. The free warranty repair will only be carried out on presentation of this RMA form together with a copy of the original invoice.

Krämer Automotive reserves the right to replace the defective product with another product of the same or comparable quality as the product sent in, instead of repairing it.

1. Warranty period

The warranty period is two years from the invoice date from Krämer Automotive. Notwithstanding the above regulation, the special agreement with the respective contractual partner applies.

2. Claiming the warranty

In principle, complaints can only be processed after specifying the serial number of the device. The repairs are carried out by Krämer Automotive. Upon request, you will receive a parcel stamp from us for free return shipping. We cannot accept freight collect packages.

3. Disclaimers of Warranties

The warranty from Krämer Automotive does not include the rectification of defects caused by changes to the product without the approval of Krämer Automotive. Any claim and liability for direct / indirect consequential damage or installation / removal costs that go beyond this warranty statement are expressly rejected.

A warranty repair is excluded if damage or errors are caused by:

- Improper handling, handling or operation of the product in a way that is incompatible with the instructions contained in the operating instructions or manuals and relevant user documents, in particular incorrect storage, dropping or vibrations;
- Corrosion, dirt, water or sand;
- Repairs and changes that were not carried out by the Krämer Automotive Service Center;
- Inadequate packaging when shipping the product to Krämer Automotive;
- Accidents, natural disasters and all other causes that cannot be controlled or foreseen by Krämer Automotive, including, but not limited to, lightning, water, fire, riots and inadequate ventilation and climate conditions.

4. Credits

If you do not like the product, you can of course send it back for credit within the first 2 weeks after purchase from Krämer Automotive. No credit can be issued beyond the deadline, or (by arrangement) only for a partial amount.



Please also note that the right to rectification is only considered fulfilled on our part if the devices have been checked in our house and repaired there.

5. Others

This guarantee does not affect the respective country-specific legal claims to which the buyer is entitled to his seller in the event of defects. Krämer Automotive cannot be held liable for indirect damage or consequential damage for any explicit or tacit guarantee of this product not being observed.

Please note that the processing time for submitted complaints can take 1-3 weeks.

Upon request, we can send you an advance exchange device, for which we charge a processing fee of 50 euros.



RMA-Formular/RMA form

Hinweis: Bitte Rechnungskopie beilegen!

Note: Please enclose a copy of the invoice!

Krämer Automotive Systems GmbH

- RMA/Service -

Obere Wässere 6-8

D-72764 Reutlingen

Mail: rma@kraemer-automotive.com

Bitte mailen Sie uns das ausgefüllte RMA-Formular an support@kraemer-automotive.com

Bitte senden Sie uns das Gerät erst nach vorheriger Rücksprache zu!

(Die meisten Fälle können telefonisch gelöst werden und ein Ausbau sowie Versand wird damit vermieden)

Please email us the completed RMA form to support@kraemer-automotive.com

Please send us the device only after prior consultation!

(Most cases can be resolved by phone and this avoids dismantling and shipping)

**Allgemeine Angaben
(General Information)**

Kunden-Nr. (Customer no.): _____

Bestell-Nr. (Customer no.): _____

Name, Vorname (Surname, First name): _____

Straße (Street): _____

PLZ, Ort (Postcode, town): _____

Land (Country): _____

Telefon (Phone): _____

E-Mail (Email): _____

**Informationen zum Gerät:
(Information about the device):**

Modellbezeichnung (Model name): _____

Seriennummer (Serial number): _____

Fahrzeugmodell/Baujahr
(Vehicle model/year of construction): _____



Detaillierte Fehlerbeschreibung

(Detailed description of the error):

Datum (Date): _____ Unterschrift (Signature): _____

Hinweis: Mit Ihrer Unterschrift und dem Zusenden des RMA-Formulars erklären Sie sich mit oben genannten Bestimmungen einverstanden und versichern die Richtigkeit Ihrer Angaben.

Note: By signing and sending the RMA form, you declare that you agree to the above-mentioned provisions and assure the accuracy of your information.