



# Eureka-Service-Netz



Wärmerückgewinnung und Kühltechnik GmbH & Co. KG  
Nickelweg 5 • D-48282 Emsdetten • Tel. 02572-95540 • Fax 02572-7058



## Eureka-Kundendienstregelung

Sie sind Besitzer eines Eureka-Gerätes.

Damit Sie sich jahrelang hierüber freuen können, beachten Sie bitte unbedingt nachstehende **EUREKA-Kundendienstregelung**:

### Das erste Jahr

Im ersten Jahr wird der Kundendienst bei einem gemeldeten Defekt kostenlos durchgeführt, wenn sie die Bedienungsanleitung befolgt haben. Dadurch ist nicht nur der Materialersatz **kostenlos** (siehe Garantiebedingungen für Eureka-Geräte), sondern auch die Fahrt- und Montagestunden.

Die Kundendienstbesuche werden nur dann in Rechnung gestellt, wenn festgestellt wird, dass Schalter nicht richtig stehen, Strom ausgefallen ist, Sicherungen am Schaltkasten oder Hauptschalter bzw. zwischenliegende Schalter nicht in Ordnung sind. Diese Regelung trifft auch zu, wenn ein Defekt, zum Beispiel durch höhere Gewalt, entstanden ist.

### Das zweite und die nachfolgenden Jahre

Bei Kundendiensten nach dem ersten Jahr (siehe Garantiebedingungen für Eureka-Geräte) werden Ihnen Monteurstunden, Fahrtkosten und Ersatzteile in Rechnung gestellt.

An Fahrtkosten wird höchstens die Entfernung berechnet, als wäre die Kundendienststelle maximal 30 km von Ihnen entfernt.

### Wie schnell ist der EUREKA-Kundendienst?

Wenn Gefriergut gefährdet ist, werden wir dafür sorgen, dass innerhalb von 24 Stunden vom Zeitpunkt der Meldung die Störung an dem Eureka-Gerät behoben wird. Diese Regelung gilt auch für Sonn- und Feiertage. (Eine Meldung nach 18 Uhr wird auf den nächsten Morgen 8 Uhr gesetzt.) Bei Überschreiten der 24-Stundenfrist haftet EUREKA für eventuell entstandenen Schaden am Gefriergut bis zu € 100,-.



## Wie meldet man eine Störung?

Immer an die Zentrale:

Firma EUREKA  
48282 Emsdetten, Nickelweg 5  
Tel.: **+49 (0)2572-9554-0**

Nur wenn Sie eine Störung an EUREKA melden, können wir für alle erwähnten Kundendienstleistungen garantieren. Wir sorgen dann dafür, dass der nächste Fachmonteur Ihre Anlage mit der gewohnten Präzision fachmännisch repariert.

Wenden Sie sich also nicht an eine andere Firma, auch wenn sie sich ganz in Ihrer Nähe befindet und vielleicht für uns tätig ist. Die Reparatur wird generell von Emsdetten aus behoben oder veranlasst.

Wenn Sie eine Störung melden, bitte nur unter der Rufnummer **+49 (0)2572-9554-0** und verlangen Sie dann die Kundendienst-  
abteilung. Auch nach Büroschluss und an Sonn- und Feiertagen rufen Sie dieselbe Nummer an. Dann meldet sich ein Anrufbeantworter mit folgendem Text:

Firma EUREKA; 48282 Emsdetten, Ruf 95540.

Das Büro ist gegenwärtig nicht besetzt. Sie können jedoch eine Nachricht hinterlassen, die aufgezeichnet und später abgehört wird. Bitte sprechen Sie jetzt:

Nun nennen Sie:

- |                       |                              |
|-----------------------|------------------------------|
| a) Ihren Namen        | e) Temperatur                |
| b) Ihren Wohnort      | f) Art der Störung           |
| c) Ihre Telefonnummer | g) Größe und Typ des Gerätes |
| d) Uhrzeit            | h) Wann gekauft              |

Jetzt wird Ihre Nachricht auch an Sonn- und Feiertage regelmäßig angenommen, und wir können verantwortungsvoll dafür sorgen, dass der entstandene Defekt schnell und fachmännisch gehoben wird.



## Garantie und Gewährleistungsfrist

### Unsere Garantiebedingungen:

2 Jahre Gewährleistungsfrist. 1. Jahr Vollgarantie. Im zweiten Jahr Materialgarantie auf Fabrikationsfehler.

1. Wir verpflichten uns gegenüber dem Ersterwerber des EUREKA-Gerätes innerhalb der Garnatiezeit, gerechnet vom Tage der Empfangnahme des Apparates ab, bei Vorlage der Rechnung oder des Lieferscheines, etwaige Mängel zu beseitigen, die nachweisbar durch Material- oder Herstellungsfehler entstanden sind. Es bleibt unserer Wahl überlassen, die defekten Teile auszubessern oder durch andere zu ersetzen.
2. Die Gewährleistung erstreckt sich auf kostenlosen Materialersatz. Die Monteurkosten für die Reise- und Arbeitszeit sowie die tariflichen Zulagen für den Monteur, Fahrtkosten, Auslagen und Frachtkosten gehen zu Lasten des Kunden nach Maßgabe der z. Z. der Reparaturvornahme geltenden Verrechnungssätze. Kann die Instandsetzung nicht am Wohnort des Kunden vorgenommen werden, ist der Liefergegenstand an uns oder eine von uns zu benennende Stelle einzusenden. Die Kosten für die Hin- und Rücksendung gehen zu Lasten des Kunden. Ausgebaute Teile gehen in unser Eigentum über.
3. Wenn der Ersterwerber den EUREKA-Kundendienst in Anspruch nimmt, gelten die Kundendienst- und Garantiebedingungen wie unter der [Kundendienstregelung](#) beschrieben.
4. Von der Garantieverpflichtung sind gebrauchte Apparate sowie solche Geräte ausgenommen, deren Herstellungsdatum zum Zeitpunkt des Kaufes mehr als 2 Jahre zurückliegt. Die Verpflichtung erstreckt sich ferner nicht auf Schäden infolge natürlicher Abnutzung, fehlerhafter oder nachlässiger Behandlung, übermäßiger Beanspruchung, ungeeigneter Betriebsmittel, mangelhafter Bauarbeiten, ungeeigneter baulicher Verhältnisse, chemischer, elektrischer oder Witterungs- und Natureinflüsse. Für Glas-, Emaille-, Plexiglasteile und ähnliche leicht zerbrechliche Gegenstände sowie für Lack- und Emailleschäden wird keine Haftung übernommen. Der Garantie-Anspruch erlischt bei Änderungen, Reparaturen und Reparaturversuchen durch Personen, die von uns für die Ausführung solcher Arbeiten nicht beauftragt worden sind. Das gleiche gilt für den Fall, dass das Typenschild entfernt oder geändert worden ist.
5. Von der Haftung sind alle weiteren Ansprüche auf Wandlung, Minderung und Ersatz von Schäden irgendwelcher Art, insbesondere auch von Schäden, die nicht an dem Liefergegenstand selbst entstanden sind (z.B. Folgeschäden), ausgeschlossen.
6. Beanstandungen an dem Liefergegenstand sind unverzüglich bei Ihrem Händler vorzubringen, spätestens jedoch innerhalb 2 Wochen, nachdem der Mangel festgestellt werden konnte.
7. Zur Beseitigung eines von uns zu vertretenden Mangels und zur Vornahme aller uns notwendig erscheinenden Änderungen sowie zur Lieferung von Ersatzmaschinen und Ersatzteilen hat der Kunde uns die erforderliche Zeit und Gelegenheit zu gewähren. Verweigert er dies, so sind wir von der Mangelhaftung befreit.
8. Die Garantiefrist wird lediglich um die Dauer der durch die Nachbesserungsarbeiten verursachten Betriebsunterbrechung und nur für diejenigen Anlageteile, die wegen der Unterbrechung nicht in zweckdienlichen Betrieb genommen werden konnten, verlängert, wenn die Betriebsunterbrechung insgesamt den 12. Teil der vereinbarten Gewährungsfrist überschreitet.