

## Rücknahmebedingungen Retouren / Garantiefälle

### Vorgehen

Damit wir deine Retoure/Garantiefall so schnell wie möglich bearbeiten können, bitten wir dich die Rücknahmebedingungen sorgfältig durchzulesen und das Formular auf der folgenden Seite vollständig und wahrheitsgetreu auszufüllen.

Für eine Rücksendung ist zwingend im Voraus das Retouren- und Garantief formular auszufüllen und dieses an [support@vape.ch](mailto:support@vape.ch) zu senden.

**Das Produkt muss anschliessend inklusive Originalverpackung und vollständigem Retouren- und Garantief formular an uns zurückgesendet werden.** Die Originalverpackung wird zwingend benötigt, da sich darauf die Serien- und Bachnummer befindet. Sonst ist es uns leider nicht möglich deine Rücksendung zu bearbeiten. Der Versand geht zu Lasten des Kunden und wird nicht zurückerstattet.

### Retouren

Die Produkte müssen original verpackt und vollständig ungeöffnet sein. Andernfalls ist eine Rücknahme ausgeschlossen. Eine Rücknahme ist nur während 10 Arbeitstagen nach dem Kauf möglich. Bei Rückgaben kann für administrative Umtriebe die Gutschrift bis zu 25% des Verkaufswertes reduziert werden.

**Aus hygienischen Gründen sind folgende Punkte von einer Rücknahme ausgeschlossen:**

- alle Liquids, vorbefüllte Pods, Einweg und Hybrid Vapes, auch wenn diese noch verschlossen sein sollten. Du möchtest sicherlich auch 100% sicher sein, ein einwandfreies und ungebrauchtes Produkt zu erhalten
- Verdampfer und Verdampferköpfe, diese sind als Verbrauchsmaterial zu betrachten
- jegliches Zubehör, wie Dichtungen, Gläser usw. die in Verdampferköpfen eingesetzt werden

### Garantiefälle

Wir gewähren auf alle Produkte eine Garantiefrist von 24 Monaten.

Davon ausgenommen sind:

- Batterien und Akkus nach erfolgreicher Inbetriebnahme
- Geräte die Beschädigungen aufzeigen
- Geräte an denen Manipulationen erfolgt sind wie z.B. Firmwareupdate
- Geräte die durch Flüssigkeiten beschädigt wurden
- Verdampfer\* und Verdampferköpfe
- Dichtungsringe
- Artikel aus der Kategorie Ausverkauf
- Produkte ohne Quittung / Kaufnachweis und ohne Originalverpackung

\*Wenn ein Verdampfer blubbert (Gefühl/Geräusch beim ziehen) oder sifft (ausläuft/tropft) können wir sicherlich mit einem Tipp weiterhelfen, dies ist aber kein Garantiefall.

Besteht kein Gewährleistungsanspruch, übernimmt der Käufer die Kosten für eine allfällige Fehleranalyse (CHF 60.00).

# Retouren- und Garantief formular



## Kundendaten

Nachname

Vorname

Strasse/Hausnummer

PLZ/Ort

Telefon-/Mobilnummer

E-Mail Adresse

Kundenkonto vorhanden?

Ja

Kundennummer

Nein

(ist kein Kundenkonto vorhanden, muss eine Quittungskopie des Artikels beigelegt werden)

## Artikel

Artikelbezeichnung

Seriennummer

Kaufdatum

Auftragsnummer

## Rückgabegrund

Defekt (Garantiefall)

Falsch geliefert

Falsch bestellt (Guthaben für das Kundenkonto, sofern der Artikel noch original verpackt ist)

## Artikel Zustand

Defekt (Garantiefall)

Original Verpackt

Verpackung geöffnet

Verpackung fehlt

## Rückgabeumfang

Gerät

Verpackung

Ladekabel

Pods / Coils

Menge

## Fehlerbeschreibung

**Hiermit bestätige ich die Richtigkeit und Vollständigkeit meiner Angaben und dass ich die Informationen zu den Rücknahmebedingungen angenommen habe.**

Datum und Unterschrift

Retoure-Nr.:

**Ret-**

(wird durch Vape Heaven Team ausgefüllt)