prophete
keep moving

GARANTIEURKUNDE

REPARATUR
BEI IHNEN
ZUHAUSE

12
MONATE
GARANTIE
+ AKKU -

10
JAHRE
RAHMENGARANTIE

5
JAHRE
NACHKAUFGARANTIE
+ AKKU -

10 Jahre Garantie auf Rahmen und Gabel

Auf den Rahmen und die Gabel geben wir Ihnen eine 10-jährige Garantie auf Bruchsicherheit (Ihre gesetzlichen Gewährleistungsrechte bleiben davon unberührt). Die Garantie beginnt ab dem Kaufdatum. Im Falle eines Gabel- oder Rahmenbruches bieten wir Ihnen gegen Vorlage des Kaufbeleges den Umtausch des E-Bikes/Fahrrades oder eine Gutschrift an, abzüglich einer Nutzungspauschale. Die Höhe der Nutzungspauschale richtet sich nach dem Zeitpunkt, zu dem Sie das E-Bike/Fahrrad gekauft haben.

12 Monate Garantie auf den Akku

Wir gewähren eine Garantie von 12 Monaten auf die ordnungsgemäße Funktion des Akkus (Ihre gesetzlichen Gewährleistungsrechte bleiben davon unberührt). Die Garantie beginnt ab dem Kaufdatum. Diese ist für Sie kostenlos. Die Garantieleistung ist auf die Reparatur oder den Austausch des Akkus beschränkt. Verschleißbedingte Veränderungen, wie z.B. Kapazitätsminderungen, sind ausdrücklich von der Garantie ausgenommen.

5 Jahre Nachkaufgarantie auf den Akku

Wer ein teures E-Bike kauft, möchte sicher sein auch in einigen Jahren noch wichtige Ersatzteile zu erhalten. Dies gewährleistet unsere 5-jährige Nachkaufgarantie für Ihren Akku. Zudem kosten unsere Akkus im Vergleich zu anderen Markensystemen oft nur die Hälfte bei vergleichbaren Leistungsdaten.

prophete
keep moving

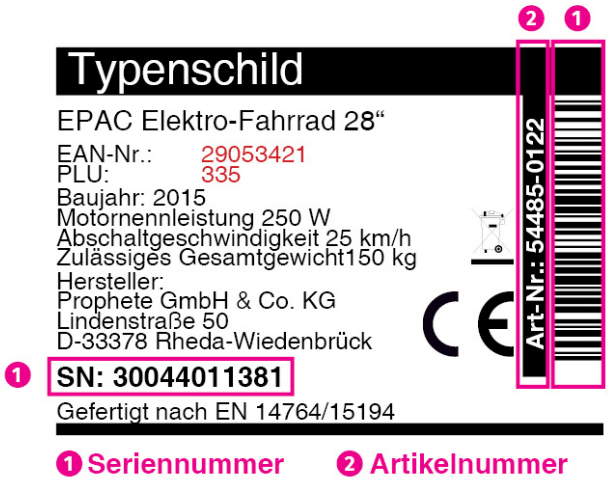
Kundendienst

Bitte halten Sie die Artikel- & Seriennummer bereit, damit wir Ihnen schnell und zuverlässig helfen können.

Haben Sie technische Probleme?

Wir helfen Ihnen gerne – rufen Sie uns einfach an oder schicken Sie uns eine E-Mail mit einer detaillierten Problembeschreibung.

Hotline: +49 (0) 52 42 / 41 08 930



Allgemein

Wenn Sie Ihr Wunsch-E-Bike oder Fahrrad bei uns gefunden haben, stehen wir Ihnen auch nach dem Kauf jederzeit mit Rat und Tat zur Seite. Mit unseren werkseigenen Monteuren bieten wir Ihnen fachkundige Inspektionen und wenn nötig Reparaturen nach Terminvereinbarung bei Ihnen zu Hause. Dieser Home-Service ist für Sie innerhalb der Garantiezeit kostenfrei. In der Regel sind wir innerhalb von 5-10 Werktagen bei Ihnen. Und das nicht nur in Deutschland, sondern auch in Belgien, Dänemark, Luxemburg, den Niederlanden, Österreich und der Schweiz. Gerne können Sie unseren Service auch außerhalb der Garantiezeit gegen Kostenübernahme in Anspruch nehmen. Unsere freundlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vom Kundendienst oder der Service-Hotline helfen Ihnen hier selbstverständlich gerne weiter.

Gewährleistung

Unsere Gewährleistung ist für Sie stets kostenlos. Gewährleistungsansprüche können Sie innerhalb eines Zeitraumes von maximal 2 Jahren (Akkus 1 Jahr), gerechnet ab Kaufdatum, erheben. Die Gewährleistung ist auf die Reparatur oder den Austausch des beschädigten Bauteils / Fahrrades beschränkt. Die Untersuchung der Störung und ihrer Ursachen erfolgt stets durch unseren Kundendienst.

Ausschluss von der Garantie bzw. Gewährleistung

Wenn das E-Bike von Dritten oder durch den Einbau fremder Teile verändert worden ist bzw. eingetretene Mängel in ursprünglichem Zusammenhang mit der Veränderung stehen, erlischt der Gewährleistungs- und Garantieanspruch. Ferner erlischt er, wenn die in der Bedienungsanleitung gemachten Vorschriften über die Behandlung und Benutzung des Fahrrades nicht befolgt worden sind. Dies betrifft insbesondere die bestimmungsgemäße Verwendung sowie die Pflege- und Wartungsanweisungen. Der Verschleiß, Verbrauch oder Abnutzungserscheinungen von Bauteilen wie z.B. Reifen, Leuchtmittel, Bremsbauteile, Akku/Batterie sind von der Garantie bzw. Gewährleistung ausgeschlossen. Schäden, die auf die Nichtverwendung von Original-Ersatzteilen oder den unsachgemäßen Einbau von Bauteilen des Käufers oder eines Dritten zurückzuführen sind, führen zum Ausschluss. Ausgeschlossen sind auch Schäden, die durch Steinschlag, Hagel, Streusalz, Industrieabgase, mangelnde Pflege, ungeeignete Pflegemittel, usw. entstanden sind. Der Anspruch auf Gewährleistung bzw. Garantie muss durch Vorlage des Kaufbeleges vom Käufer nachgewiesen werden. Bei berechtigtem Gewährleistungs- bzw. Garantieanspruch gehen die Kosten des Versandes und die Kosten des Aus- und Einbaus zu unseren Lasten. Die Geltendmachung nach Ablauf des Zeitraumes ist ausgeschlossen. Andere als die vorstehend aufgeführten Abmachungen sind nur dann gültig, wenn sie vom Hersteller schriftlich bestätigt wurden. Die Garantie gilt nicht, wenn andere Mängel als Material- und Verarbeitungsfehler festgestellt werden.