

Ablauf und Checkliste Garantieprozess

Die Beschreibung sowie weitere Details zum Ablauf finden Sie auf unserer Website unter:

www.vlotte.at/garantie

Schritt 1: Störungscheck durchführen	
Schritt 2: Unterlagen zusammensuchen	
Schritt 3: Kontaktaufnahme mit illwerke vkw	
Schritt 4: Rückmeldung zur weiteren Vorgehensweise	
Schritt 5: Bearbeitung von Garantiefällen	

Schritt 1: Störungscheck durchführen

Starten Sie die Wallbox über den FI-Schutzschalter neu, hierbei die Station 60 Sekunden ausgeschaltet lassen. Dokumentieren Sie anschließend das Fehlverhalten (z.B. Fehlercode auf der Wallbox).

Sollte der Fehler weiterhin bestehen, so gehen Sie zu Schritt 2 über.

Schritt 2: Unterlagen zusammensuchen

Für die Abwicklung des Garantieprozesses werden folgende Unterlagen benötigt:

- Rechnung vom Elektrounternehmen bzw. Nachweis einer Fachgerechten Installation (z.B. Prüfprotokoll)
- Kauf-Rechnung der Wallbox
- Seriennummer (SN) sowie Artikelnummer (PN) der Wallbox

Schritt 3: Kontaktaufnahme mit illwerke vkw

Senden Sie ein Email an ticket@vlotte.at und beschreiben Sie den Fehlerzustand Ihrer Wallbox. Schicken Sie uns außerdem die benötigten Unterlagen mit, so kann sich der vlotte Techniker ein besseres Bild über die Situation verschaffen.

Schritt 4: Rückmeldung zur weiteren Vorgehensweise

Nachdem wir die Fehlerbeschreibung und die Unterlagen erhalten haben, prüft unser vlotte Techniker die Unterlagen und nimmt ggf. bereits Kontakt mit dem Hersteller auf. Anschließend bespricht er die weitere Vorgehensweise mit Ihnen.

Schritt 5: Bearbeitung von Garantiefällen - Vorarlberg

Vororttermin:

Nach einer ersten Diagnose kann es notwendig sein einen Techniker zur Vorortüberprüfung vorbeizuschicken. Hierzu wird mit Ihnen ein Termin durch einen unseren Techniker vereinbart. Wird vor Ort ein Garantieanspruch durch die Überprüfung/Test bestätigt, so wird die betroffene vlotte Wallbox unentgeltlich ersetzt und getauscht.

Einsendung zum Hersteller:

Sollte nach einer ersten Diagnose kein Garantiefall festgestellt werden, so behält sich die illwerke vkw das Recht vor, die Wallbox an den Hersteller zu senden, um dort eine Überprüfung eines möglichen Garantiefalls durchführen zu lassen. Erst nach erfolgter Prüfung durch den Hersteller kann sichergestellt werden, dass es sich um einen Garantiefall handelt. Damit Sie weiterhin laden können, montiert der Techniker Ihnen eine neue baugleiche Wallbox.

Ergebnisse nach Überprüfung durch Hersteller

Sollte nach Einsendung der Wallbox vom Hersteller festgestellt werden, dass es sich um einen Garantiefall handelt, dann ist der Austausch der Wallbox für Sie kostenlos.

Sollte im Zuge der Überprüfung kein Defekt festgestellt werden, oder ein Garantiausschluss vorliegen, z.B. durch Anwenderfehler, unsachgemäße Installation oder mutwillige Sachbeschädigung, so wäre der Austausch sowie die Ladestation kostenpflichtig und wir würden eine zusätzliche Bearbeitungsgebühr verrechnen.

Schritt 5: Bearbeitung von Garantiefällen - außerhalb von Vorarlberg

Demontage Wallbox durch eigenen Elektriker:

Für die Überprüfung eines Garantiefalls außerhalb von Vorarlberg muss die Wallbox an die illwerke vkw gesendet werden. Hierzu muss die Wallbox vom Elektriker des Kunden abgebaut und sicher verpackt (Originalverpackung) an folgende Adresse versendet werden.

illwerke vkw AG
vlotte Lager
Weidachstraße 6
AT - 6900 Bregenz

Einsendung zum Hersteller:

Sollte nach einer ersten Diagnose kein Garantiefall festgestellt werden, so behält sich die illwerke vkw das Recht vor, die Wallbox an den Hersteller weiter zu senden, um dort eine Überprüfung eines möglichen Garantiefalls durchführen zu lassen. Erst nach erfolgter Prüfung durch den Hersteller kann sichergestellt werden, dass es sich um einen Garantiefall handelt.

Ergebnisse nach Überprüfung durch Hersteller

Sollte nach Einsendung der Wallbox vom Hersteller festgestellt werden, dass der Garantieanspruch berechtigt war, dann erhalten Sie kostenlos eine Wallbox zugesandt. In diesem Fall erhalten Sie auch eine Rückzahlung der Elektrikerkosten für die De- und Montage der Wallbox, sofern sich diese in einem angemessenen Rahmen bewegt.

Sollte im Zuge der Überprüfung kein Defekt festgestellt werden, oder ein Garantiausschluss vorliegen, z.B. durch Anwenderfehler, unsachgemäße Installation oder mutwillige Sachbeschädigung, so würde wir die defekte Wallbox entweder an Sie retournieren bzw. kostenlos entsorgen.

Checkliste Garantieprozess

Kundendaten

Kundennummer:		
Vertragskontonummer:		
Firmenname:		UID-Nr.:
Titel:	Vorname:	Nachname:
Straße/Hausnummer/PLZ/Ort:		
E-Mail:		Telefon:

Gekaufte Hardware

KEBA


☐

ABB


☐

Webasto


☐

Fehlerbeschreibung

Seriennummer	
Produktcode	
Rechnungsnummer (vw)	

Unterlagen vorhanden:

Rechnung Wallbox	
Elektroinstallationsrechnung Wallbox	
Prüfprotokoll Wallbox	
Fotos Fehlercode	

Datum: _____