



Kundeninformation zum Reklamationsprozess

Hier gehts zur digitalen Version der Kundendienstanforderung

Sehr geehrte Damen und Herren, wir freuen uns, Ihnen als unseren Installateurpartner den aktualisierten Reklamationsbearbeitungsprozess der Austria Email vorstellen zu dürfen. Dieser ermöglicht es Ihnen, etwaige Reklamationen über Lieferschäden oder vermeintlich defekte Geräte einfach und schnell an die richtige Stelle zu kommunizieren – und das nur mit einem einfachen E-Mail oder einem kurzen Telefonat.

Um eine zügige Bearbeitung Ihrer Reklamationen gewährleisten zu können, ist es wichtig, die Art der Reklamation zu unterscheiden:

1. Reklamation eines Lieferschadens:

1.1 Gerät wurde über den Großhandel bezogen:

In diesem Fall bitten wir Sie, sich direkt an den Großhandel zu wenden, bei dem Sie das Gerät bezogen haben. Der Hintergrund hierfür ist, dass der Speicher bei Kauf über den Großhandel auch von diesem an den Kunden geliefert wurde. Daher ist die Austria Email AG nicht für eventuelle Lieferschäden verantwortlich. Ihr Ansprechpartner im Großhandel wird Sie über die weitere Vorgehensweise bezüglich eines möglichen Transportschadens informieren.

1.2 Gerät wurde direkt bei der Austria Email AG bezogen (Heizungswärmepumpensysteme):

Bitte kontaktieren Sie telefonisch unseren Verkaufssinnendienst der Niederlassung Wien unter der Telefonnummer 01 615 07 27 - 0.

Unsere MitarbeiterInnen werden Ihnen umgehend weiterhelfen. Halten Sie bitte Ihre Kundennummer und Lieferscheinnummer bereit, um eine schnelle Bearbeitung zu ermöglichen.

2. Funktionsuntüchtiges Gerät (undicht, defekt):

Senden Sie eine derartige Reklamation bitte ausschließlich mit der ausgefüllten Kundendienstanforderung per E-Mail an unseren Werkskundendienst unter kundendienst@austria-email.at. Nach dem Einlangen der E-Mail werden unsere MitarbeiterInnen zeitnah auf Sie zukommen.

Je detaillierter die Angaben, desto schneller und effizienter kann der Bearbeitungsprozess erfolgen.

Wenn möglich bzw. vorhanden senden Sie direkt Fotos des betroffenen Gerätes mit.

Achtung: Austauschkosten innerhalb des Gewährleistungszeitraums werden ausschließlich nach Freigabe durch den AE-Kundendienst übernommen.

Wir hoffen, Ihnen mit dem klar strukturierten Ablauf des Reklamationsprozesses der Austria Email AG eine weitere Option zur effizienten Bearbeitung von Kundenreklamationen zur Verfügung zu stellen.

Mit freundlichen Grüßen,
Ihr Austria Email AG – TEAM



Formular zur Kundendienstanforderung

Austria Email AG - Werstkundendienst
A - 8740 Zeltweg, Neue Siedlungsstraße 8



Hiermit beauftrage/n ich / wir den Werstkundendienst der Firma Austria Email AG wie folgt

Auftraggeber:	Name / Firma:
	Ansprechperson:
	Straße / Hausnummer:
	PLZ / Ort:
	Erreichbarkeit / Tel.:
Endkunde:	Name:
	Straße / Hausnummer:
	PLZ / Ort:
	Erreichbarkeit / Tel.:
Anlagedaten:	Gerätetyp:
	Seriennummer:
	Kaufdatum:
Fehlerbeschreibung:	

Datum, Stempel, Unterschrift Auftraggeber:

Name Auftraggeber in Druckschrift:

Starten Sie den Ausdruck HIER

Bitte senden Sie die vollständig ausgefüllte und unterzeichnete Kundendienstanforderung an
kundendienst@austria-email.at

Bei etwaigen offenen Fragen wenden Sie sich bitte an unser Innendienst Team unter **03512 / 700**
DW 324 / 376 / 413 / 423 / 425.