

Service-Leitfaden



E-Mail: support@sonoro.de
Kontaktformular: support.sonoro.com

Bitte beachten Sie die nachfolgenden Schritte, um eine schnellstmögliche und reibungslose Abwicklung Ihres Anliegens mit Produkten der Marke sonoro zu gewährleisten.

Garantie

Für die Geltendmachung von Garantieansprüchen gilt – ohne dass dadurch Ihre gesetzlichen Rechte eingeschränkt werden – folgendes:

- Garantieansprüche für sonoro Produkte können nur innerhalb eines Zeitraums von 2 Jahren (gerechnet ab Kaufdatum) geltend gemacht werden. Bei Abschluss der sonoro Care Garantieerweiterung verlängert sich dieser Zeitraum um 1 Jahr auf insgesamt 3 Jahre. Der Garantiezeitraum für die Lautsprecher der ORCHESTRA Baureihe beträgt 5 Jahre ab Kaufdatum. Der Garantiezeitraum für Akkus beträgt 6 Monate ab Kaufdatum.
- Innerhalb der Garantiezeit beseitigt die sonoro audio GmbH nach eigener Wahl durch Reparatur oder Austausch des Produktes unentgeltlich alle Mängel, die auf Material- oder Herstellungsfehlern beruhen.
- Mit Reparatur oder Austausch Ihres sonoro Produktes beginnt kein neuer Garantiezeitraum. Maßgeblich bleibt der Garantiezeitraum von 2 Jahren (bzw. 3 Jahren bei Abschluss der sonoro care Garantieerweiterung), von 5 Jahren für die Lautsprecher der ORCHESTRA Baureihe und von 6 Monaten für Akkus, ab Kaufdatum.
- Von der Garantie ausgenommen sind Batterien, Schäden durch unsachgemäßen Gebrauch, normalen Verschleiß und Verbrauch sowie Mängel, die den Wert oder die Gebrauchstauglichkeit des sonoro Produktes nur unerheblich beeinflussen. Bei Eingriffen, die nicht von dem von uns autorisierten sonoro Reparaturpartner vorgenommen wurden, erlischt die Garantie ebenfalls.

Ihr Anliegen (Reklamation/Retoure)

Bitte befolgen Sie nachfolgenden Anweisungen:

- Befindet sich Ihr sonoro Produkt noch **innerhalb der Garantie und erfüllt die dort genannten Voraussetzungen** (s. Abschnitt Garantie)? Wenn ja, dann fahren Sie bitte mit dem Punkt **SONORO-SERVICE-ABLAUF** und den dort genannten Schritten fort.
- Befindet sich Ihr sonoro Produkt **außerhalb der Garantie oder erfüllt nicht die dort genannten Voraussetzungen** (s. Abschnitt Garantie)? Wenn ja, dann beachten Sie bitte die folgenden Hinweise:
 - Befindet sich Ihr sonoro Produkt außerhalb des genannten Garantiezeitraums oder erfüllt nicht die dort genannten Voraussetzungen (s. Abschnitt Garantie), so fällt eine **Aufwandsentschädigung (in Höhe von 49,00 € Brutto)** für die Einsendung, Überprüfung und Rückversand Ihres sonoro Produktes an. Diese wird bei einer möglichen Reparatur verrechnet, wird aber in jedem Fall durch unseren autorisierten sonoro Reparaturpartner erhoben.
 - Bitte beachten Sie für die weitere Bearbeitung Ihres Servicefalls dann ebenfalls den Punkt **SONORO-SERVICE-ABLAUF** und führen Sie die dort genannten Schritte durch.

Es werden **keine sonoro Produkte** (Reklamationen bzw. Retouren) von unserem autorisierten sonoro Reparaturpartner **ohne den nachfolgenden Prozess** angenommen. Bitte senden Sie **keine sonoro Produkte** (Reklamationen bzw. Retouren) **eigenständig** an unsere **Büro-Postanschrift**. Ihr Anliegen (Reklamation/Retoure) kann in diesem Fall aus prozesstechnischen Gründen **nicht bearbeitet werden** und würde sich unnötig verzögern.

sonoro Service-Ablauf

1. Kontaktaufnahme bei Ihrem Anliegen (Reklamation/Retoure)

KAUF BEI AUTORISIERTEM (STATIONÄREM) SONORO HÄNDLER:

- Bitte nehmen Sie Kontakt mit Ihrem **sonoro Händler** auf, bei dem Sie Ihr sonoro Produkt gekauft haben. Bitte halten Sie in jedem Fall die unten genannten **Produktinformationen** bereit. Er kann Ihnen gegebenenfalls vor Ort bei Ihrem Anliegen direkt weiterhelfen (z.B. bei Geräteeinstellungen). Sollten Sie gemeinsam mit Ihrem Händler keine Lösung finden, so wird er sich mit unserem Support in Verbindung setzen bzw. folgen Sie dem weiteren Prozessverlauf.

KAUF ÜBER AUTORISIERTEN SONORO ONLINE SHOP (SONORO WEBSHOP/OTTO.DE/SONORO AMAZON MARKETPLACE):

- Bitte nehmen Sie in den oben genannten Fällen **direkt** Kontakt mit unserem **Support** unter den genannten Kontaktdaten (per E-Mail/Telefon/Kontaktformular Website, etc.) auf und halten Sie in jedem Fall die unten genannten **Produktinformationen** bereit bzw. folgen Sie dem weiteren Ablauf.

PRODUKTINFORMATIONEN:

- **Modellbezeichnung + Seriennummer** (s. beispielhafte Abbildung) + **Farbe des Produktes**
- **Kaufbeleg** (bitte vorab per E-Mail zukommen lassen und zusätzlich eine Kopie bei Einsendung beilegen)
- **Detaillierte Fehlerbeschreibung** (Was ist der Grund Ihrer Retoure/Reklamation?)
- **Kontaktdaten und Lieferanschrift** (Vollständiger Name, Straße, PLZ, Ort, Telefonnummer, E-Mail-Adresse)*



Beispiel: sonoro MEISTERSTÜCK (Gen.2)

*Diese Daten werden ausschließlich für die Verarbeitung Ihres Anliegens verwendet und werden gemäß der DSGVO (lt. DSGVO Art. 6 Abs. 1 lit. b) verarbeitet und nicht weiter veräußert.

2. Vorgangsbestätigung / Zusendung der Unterlagen

Sie bekommen eine zeitnahe Antwort von unserem Support.

UNTERLAGEN:

Sie erhalten von uns per E-Mail das **Auftragsdokument (inkl. Auftragsnummer)**, den **sonoro Service-Leitfaden**, die **sonoro Verpackungsrichtlinien** und den **kostenlosen Versandaufkleber**.

3. Versand

Bitte packen Sie das für die Retoure vorgesehene sonoro Produkt gemäß den **sonoro Verpackungsrichtlinien (Dokument anbei)**. Drucken Sie bitte das **Auftragsdokument (inkl. Auftragsnummer)** aus und legen Sie es zusammen mit Ihrem **Kaufbeleg** und Ihrer **vollständigen Adresse (Vollständiger Name, Straße, Hausnummer, PLZ, Ort)** in den Versandkarton. Schreiben Sie bitte zusätzlich die Auftragsnummer gut sichtbar und deutlich auf den Karton.

So kann Ihre Sendung bei unserem autorisierten sonoro Reparaturpartner möglichst sicher und schnell zugeordnet werden.

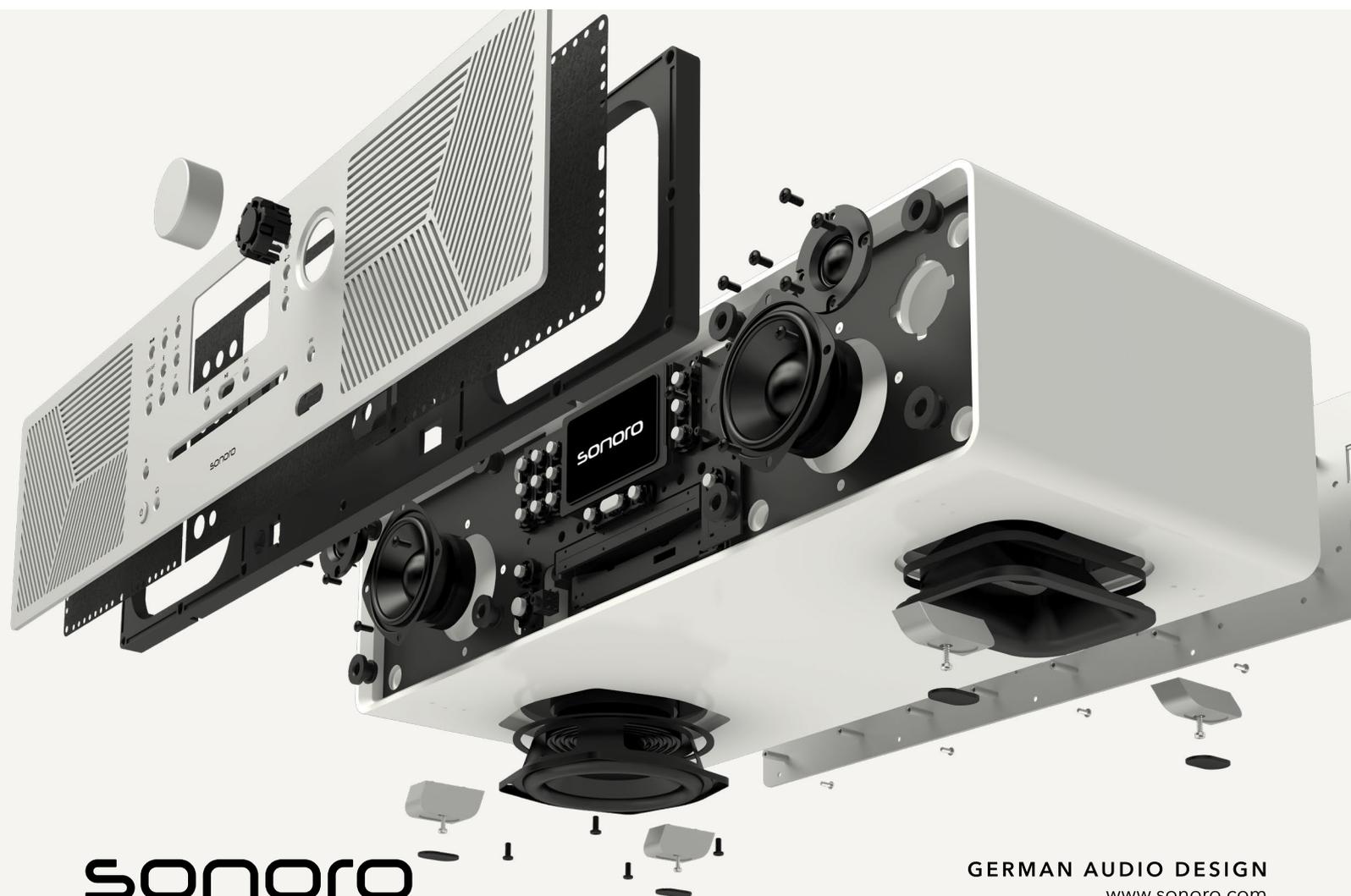
4. Bearbeitung Ihres Vorgangs (Retoure/ Reklamation) durch autorisierten sonoro Reparaturpartner

Ihr Gerät wird durch unseren offiziellen Reparaturpartner in Empfang genommen und bei der Wareneingangskontrolle direkt auf eventuelle Transportschäden geprüft.

- Im Falle einer **Retoure** Ihres Produktes innerhalb des gewährten **Rückgabezeitraums** (s. sonoro AGB) wird das Produkt bei Wareneingang auf die **Vollständigkeit (inkl. Zubehör)** und Unversehrtheit (keine Schäden) geprüft. Sollten diese Bedingungen erfüllt sein, wird die Rückabwicklung Ihres Kaufs in die Wege geleitet. Sollte das Produkt und das Zubehör **nicht vollständig oder unversehrt** sein, kann es zu **Abzügen** bei der Rückerstattung / der Gutschrift führen. Hierzu wird sich unser sonoro Support nach Wareneingang bei Ihnen melden und die weitere Rückabwicklung Ihres Kaufs besprechen.
- Im Falle einer Rücksendung des Produktes **innerhalb** des von uns **gewährten Garantiezeitraumes** und wenn die **Garantiebedingungen** erfüllt sind, wird es auf das von Ihnen beschriebene Anliegen geprüft. sonoro wird hierbei nach eigener Wahl (durch Reparatur oder Austausch des Produktes) unentgeltlich alle Mängel, die auf Material- oder Herstellungsfehlern beruhen, beheben und Ihnen anschließend Ihr Produkt **kostenfrei** zurückschicken.
- Im Falle einer Rücksendung des Produktes **außerhalb** des von uns **gewährten Garantiezeitraumes** oder wenn die **Garantiebedingungen nicht** erfüllt sind, wird sich unser autorisierter sonoro Reparaturpartner mit Ihnen in Verbindung setzen und Ihnen die Kosten in Form eines Kostenvorschlags für die Reparatur/Instandsetzung (Bitte beachten: Gehäuseschäden sind irreparabel) schriftlich per E-Mail mitteilen.

Sie haben an dieser Stelle **mehrere Optionen**:

- Sie **akzeptieren** den Ihnen zugesandten **Kostenvorschlag** und überweisen den darin genannten Betrag an unseren autorisierten sonoro Reparaturpartner (Details werden Ihnen in schriftlicher Form mitgeteilt). Ihr sonoro Produkt wird anschließend repariert und Ihnen wieder zurückgesandt.
- Sie lehnen den Ihnen zugesandten Kostenvorschlag ab und überweisen den Betrag der **Aufwandsentschädigung** an unseren autorisierten sonoro Reparaturpartner (Details werden Ihnen in schriftlicher Form mitgeteilt). Ihr sonoro Produkt wird Ihnen anschließend **unrepariert zurückgesandt**. Alternativ können Sie Ihr eingeschicktes Gerät auch von unserem Partner kostenfrei und fachgerecht entsorgen lassen. Bitte bestätigen Sie in diesem Fall kurz schriftlich (per E-Mail) diesen Vorgang.
- Ihr Produkt ist **irreparabel** und unser Support bietet Ihnen ein attraktives **Treueangebot** für ein **aktuelles sonoro Produkt (Neu - oder Refurbished-Ware)** an und Ihr altes sonoro Produkt verbleibt bei unserem autorisierten **sonoro Reparaturpartner** und wird in diesem Fall fachgerecht entsorgt. In diesem Fall entfällt die Aufwandsentschädigung für Sie.



Verpackungsrichtlinien

Sie können aktiv daran mitwirken, dass Ihr Paket sicher und rechtzeitig ankommt und Ihr Anliegen schnell bearbeitet werden kann.

Wir möchten Sie darauf aufmerksam machen, dass wir für Transportschäden durch unsachgemäße Verpackung nicht haften! Sollten Sie sich diesbezüglich unsicher sein, kontaktieren Sie bitte vorab unseren Support (per E-Mail/Telefon/Kontaktformular Website, etc.).

Bei Bedarf können wir Ihnen eine passende Transportverpackung gegen eine geringe Gebühr zur Verfügung stellen, bitte kontaktieren Sie uns in diesem Fall über die oben genannten Kontaktmöglichkeiten.

Bitte befolgen Sie die nachfolgenden Richtlinien:

- Verwenden Sie eine **geeignete, stabile und stoßfeste Verpackung (Karton)**, die dem Inhalt des Paketes (Größe und Gewicht des zu verpackenden Musiksystems) entspricht. Verwenden Sie, wenn möglich, die **sonoro Originalverpackung**.
- Entfernen Sie **alle** alten Aufkleber, Gefahrgutkennzeichnungen und andere Versandmarkierungen vom Karton.
- Entfernen Sie die am Gerät angeschlossenen Zubehörteile von Ihrem sonoro Musiksystem (bei unserem Plattenspieler PLATINUM / PLATINUM SE bitte auch ebenfalls den Plattenteller, bzw. das Headshell inkl. Tonabnehmersystem entfernen und gut gesichert separat verpacken). Bitte packen Sie Ihr **sonoro Musiksystem und die kompletten Zubehörteile** (Fernbedienung, Netzteil, Antennen, etc.) jeweils separat eingewickelt (z.B. mit Luftpolsterfolie, Papier, etc.) in den Karton. Am besten benutzen Sie das gegebenenfalls noch vorhandene **Verpackungs- bzw. Füllmaterial der Originalsendung** oder nutzen alternativ angemessenes Verpackungs- und Füllmaterial (entsprechend der Größe und Gewicht des zu verpackenden Musiksystems bzw. der zu verpackenden Zubehörteile). Setzen Sie zusätzlich Luftpolster und Styropor so ein, dass zwischen dem Gerät und der Verpackung (Karton) rundum kein Freiraum besteht.
- Legen Sie das **Auftragsdokument (inkl. Auftragsnummer)**, Ihren **Kaufbeleg bzw. Ihre Rechnung** und Ihre **Empfängeradresse (Vollständiger Name, Straße, Hausnummer, PLZ, Ort)** mit in das Paket.
- Verwenden Sie **stabiles Paketklebeband** für das Verschließen des Kartons/ des Paketes. Schreiben Sie bitte zusätzlich die Auftragsnummer gut sichtbar und deutlich auf den Karton.
- Kleben Sie den Ihnen zugesandten **Versandaufkleber** auf den fertig verschlossenen Karton.
- Fertig verpackt bringen Sie das Paket zu einem **Standort des verwendeten Paketdienstleisters**. Gerne können wir bei Bedarf auch einen Abholservice für Sie organisieren. Hierzu kontaktieren Sie bitte unseren Support.



Beispiel: sonoro MEISTERSTÜCK

