



Dethleffs
Ein Freund der Familie

Ablauf im Service-Fall – Leitfaden für Endkunden

Sollten Sie einen Defekt an Ihrem THE-URBAN #HMBRG feststellen oder eine Serviceleistung benötigen ist Ihr erster Ansprechpartner Ihr Dethleffs-Händler. Dieser wird dann den Serviceantrag bei uns einreichen.

Zum Ausfüllen des Formulars benötigt Ihr Dethleffs -Händler die Seriennummer Ihres THE-URBAN #HMBRG und eine Kopie Ihrer Kaufrechnung. Die Seriennummer finden Sie eingraviert im Chassis des Rollers. Die Walberg Urban Electrics wird dann den Servicefall mit Ihrem Dethleffs -Händler abwickeln.

Gerne können Sie auch direkt mit uns in Kontakt treten und den Servicefall mit uns abwickeln. In diesem Fall reichen Sie ihr Anliegen bitte über unser Online-Service-Formular ein (<http://service.the-urban.com>). Sollte es nötig sein, Ihren Roller zu überprüfen, werden wir Sie darum bitten, Ihren Roller einzusenden. Anschließend wird sich unser Serviceteam schnellstmöglich mit Ihnen in Verbindung setzen und die Reparatur mit Ihnen koordinieren. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass im Fall einer Gewährleistung keine Versandkosten für die Zusendung erstattet werden, da es sich bei der direkten Abwicklung ohne Ihren Dethleffs -Händler um eine Sonderleistung durch uns handelt.

Sollten wir nach der Prüfung in ihrem Hause feststellen, dass die Gewährleistung nicht greift, so berechnen wir pauschal € 45 für die Fehlersuche sowie die Kosten des Rückversandes. Bitte senden Sie und das Fahrzeug in gereinigtem Zustand. Andernfalls sehen wir uns gezwungen, Ihnen eine Reinigungspauschale in Höhe Gebühr von € 15 zu berechnen.

Bitte beachten Sie, dass **keine** Service- und/oder Wartungsarbeiten an Ihrem Fahrzeug vorgenommen werden, wenn wir nicht avisierte Fahrzeuge erhalten. Daher warten Sie bitte mit der Zusendung des Fahrzeugs bis wir Sie dazu auffordern. Bitte stellen Sie sicher, dass Sie dem Roller die Vorgangsnummer beilegen, die Ihnen von der Service-Abteilung von der Walberg Urban Electrics im Laufe der Kommunikation mitgeteilt wird, bevor Sie diesen versenden.