



Infoschreiben zur Gewährleistungsabwicklung bei E-Bikes

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

wir danken Ihnen für Ihr Vertrauen in unsere Produkte und möchten Sie über den Ablauf der Gewährleistungsabwicklung bei Fahrrädern informieren. Besonders im Hinblick auf bestimmte Hersteller und Bauteile gibt es einige wichtige Punkte, die wir Ihnen näherbringen möchten.

1. Gewährleistung und Garantie

Beim Kauf eines E-Bikes profitieren Sie von einer gesetzlichen Gewährleistung von zwei Jahren. Diese gewährleistet, dass wir Ihnen bei Mängeln oder Defekten die notwendige Unterstützung bieten.

2. Abwicklung von Gewährleistungsansprüchen

Sollten Sie einen Gewährleistungsanspruch geltend machen wollen, gehen Sie bitte wie folgt vor:

- **Mängelmeldung:** Informieren Sie uns umgehend über den festgestellten Mangel. Dies kann telefonisch, per E-Mail oder persönlich in unserem Geschäft erfolgen.
- **Überprüfung:** Unser geschultes Fachpersonal wird den Mangel prüfen und sich schnellstmöglich mit Ihnen in Verbindung setzen.

3. Längere Wartezeiten bei bestimmten Herstellern

Bitte beachten Sie, dass insbesondere bei Bosch-Motoren, Federn und Dämpfern von Suntour sowie bei speziellen Bauteilen von OEM-Herstellern, die ausschließlich für unseren Fahrradhersteller produziert werden, längere Wartezeiten normal sind. Dies ist auf folgende Faktoren zurückzuführen:

- **Herstellieranforderungen:** Viele Hersteller haben spezifische Richtlinien zur Bearbeitung von Gewährleistungsfällen, die eine sorgfältige Prüfung und gegebenenfalls die Beschaffung von Ersatzteilen erfordern.
- **Verfügbarkeit von OEM-Teilen:** Spezielle Bauteile, die exklusiv für bestimmte Modelle hergestellt werden, sind oft nicht sofort verfügbar. Dies kann zu Verzögerungen bei der Abwicklung führen.

Wir bitten um Ihr Verständnis, dass diese Wartezeiten notwendig sind, um die Qualität und Sicherheit Ihres Fahrrads zu gewährleisten.

4. Kommunikation

Während des gesamten Prozesses halten wir Sie über den Status Ihrer Gewährleistungsanfrage auf dem Laufenden. Ihre Geduld und Ihr Verständnis sind uns wichtig.

5. Tipps zur Vermeidung von Mängeln

Um Mängeln vorzubeugen, empfehlen wir **regelmäßige Wartungen und Inspektionen** Ihres E-Bikes. Unser Team steht Ihnen gerne für Fragen oder Unterstützung zur Verfügung.

Vielen Dank für Ihr Verständnis und Ihre Geduld.
Bei weiteren Fragen zögern Sie bitte nicht, uns zu kontaktieren.

Mit freundlichen Grüßen,
Team Fahrrad Kraus