

1. Ist eine Garantieverlängerung möglich?

- Seit dem Wechsel zu Maxx Pro ist eine online Registrierung nicht mehr notwendig!

Der Garantiezeitraum für **Neugeräte** der Maxx pro und Mini-Produktreihe beträgt 24 Monate, wenn das in der jeweilig originalen Convotherm Gerätepreisliste vermerkt ist, wobei sich während des verlängerten Garantiezeitraums vom 13. bis einschließlich 24. Monate die Garantie gem. § 2 1. (a) nur auf die Übernahme der Kosten der Ersatzteile erstreckt.

Ansonsten beträgt die Standardgarantie 12 Monate

Maxx Geräte haben eine Standardgarantie von 12 Monaten. Eine Verlängerung auf 24 Monate ist nicht möglich.

Der Garantiezeitraum beginnt mit dem Tag der ersten Installation des Produktes beim Endkunden, jedoch spätestens 6 Monate nach Auslieferung ab Werk Convotherm.

2. Welche Daten werden zwingend zum Beantragen einer Garantie/Kulanz benötigt?

- Seriennummer des Geräts
- Gerätestandort
- Präzise Fehler und Service Beschreibung
(Fügen Sie eine Kopie des Service Reports unter Files/Attachements bei)
- Ausfall-, Service-, und Reparatur Datum
- Ersatzteilenummern (können gefunden werden unter <https://pim.myconvotherm.de/de/downloads>)
- Arbeitszeit / Std., Anfahrtszeit / Std. (max. 2Std.) + Anfahrt km (max. 160 km)
(Abrechnung erfolgt nach unseren bestätigten Servicerraten)

3. In welcher Form muss ich den Garantie-/Kulanzantrag einreichen?

Garantie-/Kulanzanträge müssen seit 01.01.2023 von unseren Service Partnern über das online Abwicklungssystem CPS / Salesforce eingereicht werden.

Bitte benutzen Sie folgenden Link: [KitchenCare Claims](#)

Der Zugang kann direkt über con.warranty@welbilt.com oder über Danny Vickery EMEA and Holly Kaszuba (ROW) angefragt werden

- benötigte Daten sind die komplette Firmenadresse, Kontaktperson, E-Mail und Telefonnummer
- Sie erhalten eine E-Mail mit einem Zugangslink um ein Passwort innerhalb 48Std. zu erstellen und eine Benutzeranleitung.

4. Kann ich Ersatzteile und Service zusammen auf einem Garantie-/Kulanzantrag einreichen?

Ja, bitte reichen Sie Ihre kompletten Anträge erst nach der abgeschlossenen Reparatur bei uns ein, um den Ablauf für beide Seiten so einfach wie möglich zu halten.

5. Wie wird mein Garantieantrag bearbeitet bzw. der geforderte Betrag erstattet?

- ➔ Direkt nach der Bestätigung der Garantie/Kulanz "APPROVED oder APROVED ADJUSTED" können Sie und Ihre Rechnung über den genehmigten Betrag mit Angabe der CPS-Auftragsnummer (KC-0...) direkt an invoice.WDE@welbilt.com und in Kopie an con.warranty@welbilt.com zusenden
- ➔ Sie können mehrere Claims auf einer Rechnung zusammenfassen Solange die Auftragsnummern KC-0... angegeben werden.
- ➔ Es ist nicht möglich den Betrag mit offenen Zahlungen zu verrechnen
- ➔ Die Zahlung wird auf Ihr angegebenes Bankkonto überwiesen.

6. Ist es möglich, anstatt einer Übernahme der Kosten eine kostenlose Ersatzteillieferung zu erhalten?

Nein, da alle Anträge erst nach dem abgeschlossenen Service eingereicht werden sollen, müssen die benötigten Ersatzteile vorab kostenpflichtig bestellt werden und können danach zusammen mit den Arbeits- und Anfahrtskosten eingereicht werden.

7. Wohin sende ich defekte/ausgebaute Ersatzteile und was ist der "RMA" Prozess?

Nur ein paar wenige Ersatzteile müssen zur Garantieinspektion retour geschickt werden.

Welche erfahren Sie während des Garantieprozesses. Sie erhalten eine E-mail mit der RMA-ID und dem UPS-Label zur Rücksendung.

Der Status des Claims in CPS wird auf "AWAITING PARTS RETURN" gesetzt

Defekte Ersatzteile, die nicht zur Inspektion angefordert werden, können direkt nach Bestätigung des Antrags entsorgt werden.

8. Kann ich Neuware retournieren?

- Bitte senden Sie uns Ihren ausgefüllten Rücksendeantrag direkt an con.ersatzteile@welbilt.com

Wir prüfen anschließend, ob die Rücksendung dieses Teils möglich ist

- Bei Rücksendung von Neuware wird der Gutschrift eine Wiedereinlagerungsgebühr in Höhe von 20% des Netto-Rechnungsbetrages, mindestens jedoch 35,- €, gegengerechnet
- Neuware wird nur originalverpackt und unbeschädigt akzeptiert

9. Wer ist mein direkter Kontakt bei Convotherm bezüglich Fragen zur Garantieabwicklung?

Erika Kirchberger-Rolón
con.warranty@welbilt.com
Phone_+49 8847/67-808