

Kundendienst Richtlinie

1 Ziel

Die internationale Kundendienst-Richtlinie von MOVA (im Folgenden als „die Richtlinie“ bezeichnet) wird hiermit formuliert, um die Allgemeinen Geschäftsbedingungen für die Rückgabe und Rückerstattung, den Austausch, die Wartung und andere internationale Kundendienstleistungen zu standardisieren sowie die Qualität und das Niveau des Kundendienstes zu verbessern.

2.1 Anwendungsbereich

Die Richtlinie garantiert, dass Kunden für Produkte, die über autorisierte Vertriebskanäle von MOVA erworben wurden, Rückgabe- und Rückerstattungsleistungen, Austauschleistungen, Garantiereparaturleistungen und andere Kundendienstleistungen anfordern können.

2.2 Definition

In dieser Richtlinie bezieht sich MOVA auf SPACEWALKER TECHNOLOGY HONG KONG CO., LIMITED und seine Tochtergesellschaften, die nachfolgend als „wir“ bezeichnet werden. „Sie“ bezieht sich auf den Endverbraucher, der die in Abschnitt 2.3 dieser Richtlinie genannten Produkte erwirbt, und schließt keine Vertriebshändler oder Wiederverkäufer ein, die Produkte für den Wiederverkauf erwerben.

2.3 Anwendbare Produkte

Diese Richtlinie gilt für Produkte, die über autorisierte Vertriebskanäle von MOVA erworben wurden.

3 Rückgabe- und Rückerstattungsleistungen

Für Produkte, die auf der offiziellen Website von MOVA erworben wurden, können Sie innerhalb von dreißig (30) Kalendertagen nach dem Kaufdatum mit gültigem Kaufnachweis, Originalbeleg oder –rechnung bzw. dem Lieferdatum (wenn das Lieferdatum nach dem Kaufdatum liegt) ohne Angabe von Gründen Rückgabe- und Rückerstattungsleistungen in Anspruch nehmen und sind für die Rücksendekosten verantwortlich.

Für Produkte, die auf der offiziellen Website von MOVA erworben wurden, können Sie sich innerhalb von dreißig (30) Kalendertagen nach dem Kaufdatum mit gültigem Kaufnachweis, Originalbeleg oder –rechnung bzw. dem Lieferdatum (wenn das Lieferdatum nach dem Kaufdatum liegt) an das Kundendienstteam von MOVA wenden und Rückgabe- und Rückerstattungsleistungen in Anspruch nehmen, wenn das Produkt einen Herstellungsfehler aufweist. Die Kosten für die Rücksendung werden von uns getragen. Innerhalb von vierzehn (14) Kalendertagen nach Erhalt der zurückgesandten Ware wird der ursprüngliche Kaufpreis auf Ihr Konto zurückerstattet.

Für Produkte, die im offiziellen Online-Store von Amazon, AliExpress und anderen Plattformen gekauft wurden, beachten Sie bitte die Rückgabe- und Rückerstattungsbedingungen der jeweiligen Plattform. Für weitere Einzelheiten können Sie sich an den Verkäufer wenden, um sich über die jeweiligen Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu informieren.

Für Produkte, die über andere autorisierte Vertriebskanäle von MOVA erworben wurden, wenden Sie sich bitte an den Verkäufer, um sich über dessen Rückgabe- und Rückerstattungsrichtlinien zu informieren."

3.1 Hinweise zu Rückgabe und Rückerstattung

"1) Wenn Sie Rückgabe- und Rückerstattungsleistungen in Anspruch nehmen, legen Sie bitte einen gültigen Kaufnachweis, Originalbeleg oder –rechnung vor. Außerdem müssen die Originalverpackung und alle ursprünglich mit dem Produkt gelieferten Zubehörteile und Geschenke in der Rücksendung enthalten sein.
2) Die zurückgesandten Waren müssen in gutem Zustand verpackt sein, und die Etiketten und verschiedenen Logos der zurückgesandten Waren und des Zubehörs dürfen keine Anzeichen von Manipulationen oder Veränderungen aufweisen. Wenn Geschenke enthalten waren, senden Sie diese bitte mit den Waren zurück.
3) Bei Rücksendung der Ware senden Sie bitte den vollständigen Lieferumfang (einschließlich der Originalverpackung, allen Zubehörs und der Geschenke) mit einem gültigen Kaufnachweis, Originalbeleg oder –rechnung zurück. Der betreffende Zahlungsempfänger ist für die Rückerstattung verantwortlich.
4) Senden Sie die Waren bitte an die angegebene Adresse zurück. Die Versandgebühr ist im Voraus zu entrichten.
5) Unberechtigte Rücksendungen oder Nachnahmen ohne Zustimmung des Verkäufers werden abgelehnt.
6) Wenn das zu erstattende Produkt zusammen mit anderen Produkten gekauft wurde, die zu einem Gesamtrabatt geführt haben, behalten wir uns das Recht vor, diesen Rabatt durch Abzug oder Widerruf bei der Rückerstattung aufzuheben."

3.2 Rückgabe- und Rückerstattungsleistungen werden unter den folgenden Umständen abgelehnt:

"1) Gültige Kaufnachweise, Originalbelege oder –rechnungen werden nicht vorgelegt oder weisen Anzeichen von Manipulationen oder Änderungen auf.
2) Die Inanspruchnahme von Rückgabe- und Rückerstattungsleistungen aufgrund von nicht die Qualität betreffenden Problemen oder ohne Angabe eines entsprechenden Rückgabegrundes findet mehr als dreißig (30) Kalendertage nach dem Kaufdatum mit gültigem Kaufnachweis, Originalbeleg oder –rechnung bzw. dem Lieferdatum statt.
3) Die zurückgegebenen Waren, Verpackungen, Zubehör, Geschenke und Benutzerhandbücher sind nicht unversehrt.
4) Jegliche Fehler oder Schäden am Produkt, die durch menschliche Fehler verursacht wurden, oder Qualitätsprobleme, die durch unerlaubte Änderungen, unsachgemäße Installation, falschen Gebrauch oder Betrieb, der nicht in Übereinstimmung mit den Anweisungen in den offiziellen Anleitungen oder Handbüchern steht, verursacht wurden, werden nach Durchführung aller entsprechenden Tests festgestellt.
5) Nach Bestätigung der Rückgabe- und Rückerstattungsleistungen werden entsprechende Waren nicht innerhalb von vierzehn (14) Kalendertagen zurückgesandt."

4 Ersatzleistungen

"Für Produkte, die auf der offiziellen Website von MOVA erworben wurden, können Sie sich innerhalb von dreißig (30) Kalendertagen nach dem Kaufdatum mit gültigem Kaufnachweis, Originalbeleg oder –rechnung bzw. dem Lieferdatum (wenn das Lieferdatum nach dem Kaufdatum liegt) an das Kundendienstteam von MOVA wenden und Austauschleistungen in Anspruch nehmen, wenn das Produkt einen Herstellungsfehler aufweist. Die Kosten für die Austauschsendung werden von uns getragen.

Für Produkte, die im offiziellen Online-Store von Amazon, AliExpress und anderen Plattformen gekauft wurden, beachten Sie bitte die Austauschbedingungen der jeweiligen Plattform. Für weitere Einzelheiten können Sie sich an den Verkäufer wenden, um sich über die jeweiligen Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu informieren.

Für Produkte, die über andere autorisierte Vertriebskanäle von MOVA erworben wurden, wenden Sie sich bitte an den Verkäufer, um sich über dessen Austauschrichtlinien zu informieren."

4.1 Hinweise zum Austausch

"1) Wenn Sie Austauschleistungen in Anspruch nehmen, legen Sie bitte einen gültigen Kaufnachweis, Originalbeleg oder –rechnung vor.
2) Die zurückgesandten Waren sollten in gutem Zustand verpackt sein, und die Etiketten und verschiedenen Logos der zurückgesandten Waren und des Zubehörs dürfen keine Anzeichen von Manipulationen oder Veränderungen aufweisen.
3) Bei Rücksendung der auszutauschenden Ware senden Sie bitte den vollständigen Lieferumfang (einschließlich der Originalverpackung, allen Zubehörs) mit einem gültigen Kaufnachweis, Originalbeleg oder –rechnung zurück. Nach Prüfung und Bestätigung erhalten Sie ein neues Produkt desselben Modells und derselben Spezifikation."

4.2 Austauschleistungen werden unter den folgenden Umständen abgelehnt:

"1) Gültige Kaufnachweise, Originalbelege oder –rechnungen werden nicht vorgelegt oder weisen Anzeichen von Manipulationen oder Änderungen auf.
2) Die Inanspruchnahme von Austauschleistungen findet mehr als dreißig (30) Kalendertage nach dem Kaufdatum mit gültigen Kaufnachweis, Originalbeleg oder –rechnung bzw. dem Lieferdatum statt.
3) Die für den Austausch zurückgegebenen Waren, Umverpackungen und Benutzerhandbücher sind nicht unversehrt.
4) Die für den Austausch zurückgegebenen Waren weisen nach Durchführung aller entsprechenden Tests keine Qualitätsmängel auf.
5) Jegliche Fehler oder Schäden am Produkt, die durch menschliche Fehler verursacht wurden, oder Qualitätsprobleme, die durch unerlaubte Änderungen, unsachgemäße Installation, falschen Gebrauch oder Betrieb, der nicht in Übereinstimmung mit den Anweisungen in den offiziellen Anleitungen oder Handbüchern steht, verursacht wurden, werden nach Durchführung aller entsprechenden Tests festgestellt.
6) Nach Bestätigung der Austauschleistungen werden entsprechende Waren nicht innerhalb von vierzehn (14) Kalendertagen zurückgesandt."

5 Garantiereparaturleistung

Sollte das Produkt während der Garantiezeit einen Herstellungsfehler aufweisen, können Sie sich an den Kundendienst von MOVA oder an einen autorisierten Vertriebspartner/Händler wenden. Sobald das Qualitätsproblem verifiziert ist, können Sie eine kostenlose Garantiereparaturleistung beantragen.

Garantiezeitraum der Hauptkomponenten

PRODUKT	HAUPTBESTANDTEILE	GARANTIEZEITRAUM	BEMERKUNGEN
Staubsauger-serie	Hauptteil (einschließlich Staubbehälter, Hauptsaugkanal, Hauptteil, Verlängerungsstab, Karbonfaserstange, Netzadapter, Steckplatte, Display, Wassertank)	3 Jahre	Die Garantiezeit für die unten aufgeführten Modelle beträgt 2 Jahre: J10 J20 J30 D20(Milbenentferner) D10MAX(Milbenentferner)
	Motor (einschließlich Hauptteilmotor, elektrischer Mini-Bürstenmotor, Hauptbürstenmotor)	3 Jahre	
	Akku	2 Jahre	
	Verschleißteile (einschließlich Filter mit Filterbaumwolle, Mopp, Bürsten, Düsen, flexibler Angusschlauch, verlänger Adapter usw.)	KEINE GARANTIE	
Saugroboter-serie	Hauptteil (einschließlich Hauptplatine, Kamera, Gebläse, Sensoren, Staubbehälter, Wasserbehälter), Ladestation, Basisstation für automatisches Entleeren, selbstreinigende Basis	3 Jahre	Die Garantiezeit für die unten aufgeführten Modelle beträgt 2 Jahre: M1 S10 S10 Plus S20 Ultra E10 E20 E20 Plus E20 Pro E20 Pro Plus E30 Aqua P10 Ultra P10 Pro Ultra P30 V30
	Akku, Haupträder, Durchlauferhitzer	2 Jahre	
	Verschleißteile (einschließlich Staubbehälterfilter, Mopp, Seitenbürste, Hauptbürste, Hauptbürstenabdeckung, Wassertankfilter, Reinigungswerkzeug, Fußbodenreinigungslösung usw.)	KEINE GARANTIE	
Nass- und Trockensauger	Hauptteil (einschließlich Reinwasserbehälter, Schmutzwasserbehälter, LED-Display, Tasten, Hauptplatine, Wasserpumpeneinheit, Lautsprecher, Griff, Netzteil und Ladestation	3 Jahre	Die Garantiezeit für die unten aufgeführten Modelle beträgt 2 Jahre: K10 K10 Pro K10 Plus K20 K15 K20 Pro
	Motor (einschließlich Hauptteilmotor, Bürstenmotor)	3 Jahre	
	Akku	3 Jahre	
	Walzenbürste	3 Monate	
	Verschleißteile (einschließlich Filter, Reinigungslösung, Reinigungsbürste)	KEINE GARANTIE	
Mähroboter-serie	Hauptgehäuse (einschließlich Zierabdeckung, Stoßfänger, Hauptplatine, Fahrgestell, Räder usw.), Ladestation, Netzteil	3 Jahre	
	Motor (einschließlich Schneide-, Radmotor etc.)	3 Jahre	
	Batteriesatz	2 Jahre	
	Lidar	2 Jahre	
	Verschleißteile (einschließlich Klingen, Nägel)	KEINE GARANTIE	
Haartrockner-serie	Hauptprodukt	3 Jahre	
Elektrische Zahnbürste Serie	Hauptprodukt	3 Jahre	
Küchengeräte	Hauptprodukt	3 Jahre	Die Garantiezeit für die unten aufgeführten Modelle beträgt 2 Jahre: FD10 Pro FD20 Pro

Hinweis: Verpackungsmaterialien wie bedruckte Kartons, Innenschaumstoff, Papierkarten, Benutzerhandbücher, Dehnschrauben, Etiketten, Reinigungswerkzeuge und andere Verbrauchsmaterialien sind nicht von der Garantie abgedeckt.

6 Definition des Garantiezeitraums

"1) Die Garantie gilt ab dem Kaufdatum mit gültigem Kaufnachweis, Originalbeleg oder –rechnung bzw. dem Lieferdatum (wenn das Lieferdatum nach dem Kaufdatum liegt).
2) Bei Verlust des gültigen Kaufnachweises, Originalbelegs oder –rechnung beginnt die Garantiezeit drei Monate nach dem Datum auf dem unteren Typenschild des Produkts.
3) Nachdem Sie die Austauschleistung in Anspruch genommen haben, beginnt die Garantiezeit ab dem Datum des Austauschs, für den ein gültiger Nachweis erforderlich ist.
4) Für reparierte oder ausgetauschte Produkte gilt eine Garantie von 3 Monaten ab dem Datum der Reparatur oder des Austauschs oder für den Rest der Garantiezeit des ursprünglichen Produkts, je nachdem, welcher Zeitraum länger ist."

7 Garantiebeschränkungen

Die Produkte von MOVA sind für den normalen Hausgebrauch konzipiert und konstruiert. Wenn das MOVA Produkt in einer nicht-häuslichen Umgebung verwendet wird, beträgt die Garantiezeit für den Hauptteil drei Monate.

Die genannten Garantien decken Folgendes nicht ab:

"1. Ausfälle verursacht durch:

- Verwendung eines Produkts von MOVA, die nicht den „Nutzungsbeschränkungen“ im Benutzerhandbuch entspricht.
- Verwendung eines Produkts von MOVA zur Reinigung von weißer Asche, Sand, Staub und anderem nicht aus dem Haushalt stammendem Müll.
- Verwendung eines Produkts von MOVA zu Dekorations-, Zier- oder Reinigungszwecken in einer gewerblichen Umgebung.
- Verwendung eines Produkts von MOVA zur Reinigung in einer Umgebung mit speziellen Adsorptionschemikalien, Metall oder anderen Mikropartikeln.
- Verwendung eines Produkts von MOVA in einer Umgebung mit korrosiv wirkenden Objekten.
- Zubehör und andere Verschleißteile, wie z. B. Filter, Bürsten, es sei denn, das Verschleißteil wurde aufgrund eines Material- oder Verarbeitungsfehlers an einem Nicht-Verschleißteil des Produkts/der Produkte beschädigt.
- Normaler Verschleiß und Schäden an dekorativen Teilen.

II. Bei dem von Ihnen erworbenen Produkt handelt es sich um einen Prototyp, dessen Modell oder SN nicht der SN-Codierungsregel für ein fabrikanes vollständiges Gerät entspricht."

8 Gebührenpflichtige Garantiereparaturleistung

8.1 In den folgenden Fällen ist die kostenlose Garantiereparaturleistung nicht anwendbar, Sie können für diese Fälle jedoch die gebührenpflichtige Garantiereparaturleistung in Anspruch nehmen:

- Produkte, die von nicht autorisierten Händlern oder Verkäufern erworben wurden.
- Schäden, die durch unsachgemäße Verwendung, Wartung und Lagerung entstanden sind.
- Produkte und Zubehör, die sich nach Ablauf der Garantiezeit als defekt erweisen.
- Produkte, die durch unsachgemäße Demontage durch den Kunden oder nicht autorisierte Dritte beschädigt wurden.
- Produkte, die durch äußere Umstände beschädigt wurden, darunter höhere Gewalt, Streiks, Unruhen, Arbeitsstörungen, Materialmangel, Nichterfüllung durch Subunternehmer oder Lieferanten, anormale Herstellungsbedingungen oder –kosten, Verzögerungen durch oder Ausfälle von Transportunternehmen oder Kommunikationseinrichtungen, Feuer, Überschwemmungen, Stürme, Eis, Schnee, Unfälle, Krieg, Explosionen, Unfälle, Epidemien, behördliche Anordnungen oder Vorschriften oder die Unfähigkeit, erforderliche behördliche oder sonstige Genehmigungen zu erhalten, gerichtliche Anordnungen oder sonstige Gründe, die außerhalb unserer Kontrolle liegen.
- Produktversagen oder Schäden, die durch unsachgemäßen Gebrauch entstanden sind, sei es durch einen Unfall oder durch Menschen verursacht (einschließlich Bedienungsfehler, Flüssigkeitsintritt, unsachgemäßer Austausch, Kratzer, Stöße während des Transports oder Tragens, ungeeignete Spannung, usw.).
- Nach Bestätigung der Garantiereparaturleistungen werden entsprechende Waren nicht innerhalb von vierzehn (14) Kalendertagen zurückgesandt."

8.2 Relevante Gebühren

"1) Nach Erhalt des vom Kunden eingesandten defekten Produkts wird das MOVA-Reparaturzentrum oder ein von MOVA autorisiertes Reparaturzentrum das Produkt untersuchen, um festzustellen, ob es unter die Garantie fällt. Wenn der Qualitätsmangel des Produkts unter die Garantie fällt, übernehmen wir die Prüfgebühren, Materialkosten, Arbeitskosten und Versandkosten.
2) Für Produkte, die durch menschlichen Einfluss beschädigt wurden, oder für Produkte, die nicht unter die Garantie fallen, müssen Sie die Reparaturgebühren, die Kosten für Ersatzteile und die Kosten für den Hin- und Rückversand tragen, wenn Sie eine Reparatur anfordern.
3) Wenn Sie die Reparaturleistung für Produkte stornieren, die durch menschlichen Einfluss beschädigt wurden oder die außerhalb der Garantiezeit liegen, müssen Sie die Kosten für den Hin- und Rücktransport tragen."

9 Kundendienstbedingungen für Zubehör

Sie können die Rückgabe- und Austauschleistungen für Zubehör von MOVA Produkten, die Sie beim Kundendienstteam von MOVA oder direkt in den Verkaufsgeschäften erworben haben, innerhalb von sieben (7) Kalendertagen ab Empfangsdatum in Anspruch nehmen, wenn Abweichungen, beschädigte oder fehlende Produkte und Qualitätsmängel, die durch nicht künstliche Faktoren verursacht wurden, festgestellt werden und ein entsprechender Nachweis erbracht werden kann. Nach Überprüfung werden Rückgabe- und Austauschleistungen angeboten. Andernfalls sehen wir es als Bestätigung Ihrerseits an, dass das Produkt nicht beschädigt ist oder fehlt und gut funktioniert.

10 Anspruchs- und Haftungsbeschränkungen

Ansprüche oder rechtliche Schritte gegen MOVA wegen Verletzung dieses Vertrages oder der hierin vorgesehenen Transaktion können nicht später als ein Jahr nach Entstehen der Ursache für den Anspruch oder der rechtlichen Schritte geltend gemacht werden. In jedem Fall übersteigt unsere maximale Haftung nicht den für das Produkt gezahlten Kaufpreis.

11 Sonstige Hinweise

- Senden Sie außer bei besonderen Anforderungen bitte keine ernsthaft beschädigten Akkus mit Problemen wie beschädigten oder aufgeblähten Akkuzellen oder auslaufender Flüssigkeit zurück. Wenn sie eingeschickt wurden, werden sie von MOVA verschrottet.
- Nur Produkte, die bei MOVA oder seinen autorisierten Händlern gekauft wurden, kommen für den im Rahmen dieser Richtlinie angebotenen Kundendienst in Frage.
- Aufgrund der unterschiedlichen Produktversionen unterstützen Produkte von MOVA keine internationalen Garantieleistungen. Der Kundendienst für Produkte, die bei MOVA-Händlern gekauft wurden, wird von den entsprechenden Händlern erbracht, und der Kundendienst für Produkte, die in offiziellen MOVA-Online-Shops gekauft wurden, wird vom Kundendienstteam von MOVA erbracht.
- Ist die vom Ihnen angegebene Empfängeradresse falsch oder verweigert der Empfänger die Annahme der Ware, so geht der daraus resultierende Schaden zu Lasten des Kunden.
- Bei Nichtlieferung oder Rücksendung nach Ablehnung werden wir die Ware für Sie verwahren. Die anfallenden Lagergebühren und eventuelle andere Kosten sind von Ihnen zu tragen. Wird die Ware länger als dreißig (30) Kalendertage nicht angefordert, hat das MOVA-Reparaturzentrum das Recht auf endgültige Entsorgung.
- Ist die Ware das Produkt zur Wartung einschicken, gehen Sie bitte sorgfältig auf die den individualisierten und kosmetischen Bestandteilen (einschließlich dekorative Aufkleber, FH-Aufkleber, Farbmarkierungen usw.) um, die am Originalprodukt angebracht sind. Das MOVA-Reparaturzentrum haftet nicht für Schäden oder Verlust durch individuelle oder kosmetischen Bestandteile.
- Um Ihre Rechte und Interessen zu wahren, überprüfen Sie bitte nach Erhalt des gekauften Produkts, ob es in gutem Zustand ist (ob es irgendwelche Schäden aufgrund von Logistikproblemen oder anderen Ursachen gibt). Wenn die äußere Verpackung des Produkts beschädigt ist, verweigern Sie bitte die Unterschrift und schicken Sie es per Kurierdienst zurück. Wenn der Empfänger das Kurierunternehmen ermächtigt, das Paket an den vorgesehenen Ort zu senden, ohne es persönlich zu unterschreiben, haftet er für den Verlust oder die Beschädigung. Wenn die äußere Verpackung intakt ist und der Inhalt beim Transport beschädigt wurde, sollten Sie sich innerhalb von 24 Stunden an den MOVA-Händler oder das Kundendienstteam von MOVA wenden, um dies zu melden, andernfalls werden solche Reklamationen nicht bearbeitet."

12 Im Falle einer Änderung der Richtlinie ist das zuletzt aktualisierte Dokument maßgebend.

13 Steht eine der Bedingungen der Richtlinie im Widerspruch zu nationalen oder lokalen Gesetzen, ist das Gesetz maßgebend. Die Richtlinie gilt als Standard, wenn alle Bedingungen mit den relevanten Gesetzen und Vorschriften übereinstimmen.

14 Bei Fragen zu dieser Richtlinie wenden Sie sich bitte an unser Kundendienstteam:

aftersales@mova-tech.com
+49 800 400 9824 (Montag bis Sonntag 9:00 – 18:00 Uhr)