

Kundendienst-Richtlinie

1 Ziel
Die internationale Kundendienst-Richtlinie von Dreame (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 Dreame erworben wurden, Rückgabe- und Rückerstattungsleistungen, Austauschleistungen, Garantiereparaturleistungen und andere Kundendienstleistungen anfordern können.

2.2 Definition
In dieser Richtlinie bezieht sich Dreame Technology oder Dreame auf Dreame Technology (Suzhou) Co., Ltd. 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 Dreame erworben wurden.

3 Rückgabe- und Rückerstattungsleistungen
Für Produkte, die auf der offiziellen Website von Dreame 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 Dreame 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 Dreame 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 Dreame 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 Dreame 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 Dreame 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 Dreame 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 Dreame oder an einen autorisierten Vertriebspartner/Händler wenden. Sobald das Qualitätsproblem verifiziert ist, können Sie eine kostenlose Garantiereparaturleistung beantragen.

Garantiezeitraum der Hauptkomponenten

PRODUKT	HAUPTBESTANDTEILE	EU-GARANTIEZEITRAUM
Staubsauger-serie	Hauptteil (einschließlich Staubbehälter, Hauptsaugkanal, Hauptteil, Verlängerungsstab, Karbonfaserstange, Netzadapter, Steckplatine, Display, Wassertank)	2 Jahre (Z30-3 Jahre)
	Motor (einschließlich Hauptteilmotor, elektrischer Mini-Bürstenmotor, Hauptbürstenmotor)	2 Jahre (Z30-3 Jahre)
	Akku	2 Jahre (Z30-3 Jahre)
	Verschleißteile (einschließlich Filter mit Filterbaumwolle, Mopp, Bürsten, Düsen, Verlängerungsschlauch, flexibler Adapter usw.)	KEINE GARANTIE
Saugroboter-serie	Hauptteil (einschließlich Hauptplatine, Kamera, Haupträder, Gebläse, Sensoren, Staubbehälter, Wasserbehälter), Ladestation, Basisstation für automatisches Entleeren, selbstreinigende Basis	2 Jahre (L20 Ultra/L40 Ultra/X50 Ultra Complete/X50 Master/Aqua 10 Ultra Roller Complete/Aqua 10 Ultra Track Complete/Matrix 10 Ultra-3 Jahre)
	Akku	2 Jahre (L20 Ultra/L40 Ultra/X50 Ultra Complete/X50 Master/Aqua 10 Ultra Roller Complete/Aqua 10 Ultra Track Complete/Matrix 10 Ultra-3 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	2 Jahre (H15 Pro Heat-3 Jahre)
	Motor (einschließlich Hauptteilmotor, Bürstenmotor)	2 Jahre (H15 Pro Heat-3 Jahre)
	Akku	2 Jahre (H15 Pro Heat-3 Jahre)
	Walzenbürste	3 Monate
	Verschleißteile (einschließlich Filter, Reinigungslösung, Reinigungsbürste)	KEINE GARANTIE
Haartrockner-serie	Hauptprodukt	2 Jahre
Mähroboter-serie	Hauptgehäuse (einschließlich Zierabdeckung, Stoßfänger, Hauptplatine, Sensoren, Fahrgestell, Räder usw.), Ladestation, Netzteil	3 Jahre
	Motor (einschließlich Schneide-, Radmotor etc.)	3 Jahre
	Batteriesatz (AA/AAA-Batterien ausgenommen)	2 Jahre
	Kernsensor (Lidar)	2 Jahre (Modell A1: 3 Jahre)
	Verschleißteile (einschließlich Klingen, Nägel, Reinigungsbürste)	KEINE GARANTIE
Roboter-Poolreiniger	Hauptgehäuse (einschließlich dekorativer Abdeckung, Mainboard, Sensoren, Chassis usw.)	2 Jahre
	Motor (einschließlich Gehmotor, Propellermotor usw.)	2 Jahre
	Akku	2 Jahre
	Fernbedienung (Z1 Pro)	2 Jahre
	Verbrauchsteile (Filterkorb, Laufrad, Heckrollenbürsten)	3 Monate
	Rückholhaken	KEINE GARANTIE
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 Kaufnachweis 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 Dreame sind für den normalen Hausgebrauch konzipiert und konstruiert. Wenn das Dreame Produkt in einer nicht-häuslichen Umgebung verwendet wird, beträgt die Garantiezeit für den Hauptteil drei Monate.
Die genannten Garantien decken Folgendes nicht ab:
I. Ausfälle verursacht durch:
1) Verwendung eines Produkts von Dreame, die nicht den „Nutzungsbeschränkungen“ im Benutzerhandbuch entspricht.
2) Verwendung eines Produkts von Dreame zur Reinigung von weißer Asche, Sand, Staub und anderem nicht aus dem Haushalt stammendem Müll.
3) Verwendung eines Produkts von Dreame zu Dekorations-, Zier- oder Reinigungszwecken in einer gewerblichen Umgebung.
4) Verwendung eines Produkts von Dreame zur Reinigung in einer Umgebung mit speziellen Adsorptionschemikalien, Metall oder anderen Mikropartikeln.
5) Verwendung eines Produkts von Dreame in einer Umgebung mit korrosiven Verschleißobjekten.
6) Zubehör und andere Verschleißteile, wie z. B. Filter, Bürsten, es sei denn, das Produkt wird verschliffen oder aufgrund eines Material- oder Verarbeitungsfehlers an einem Nicht-Verschleißteil des Produkts/der Produkte beschädigt.
7) 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 fabrikneues 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:

1) Produkte, die von nicht autorisierten Händlern oder Verkäufern erworben wurden.
2) Schäden, die durch unsachgemäße Verwendung, Wartung und Lagerung entstanden sind.
3) Produkte und Zubehör, die sich nach Ablauf der Garantiezeit als defekt erweisen.
4) Produkte, die durch unsachgemäße Demontage durch den Kunden oder nicht autorisierte Dritte beschädigt wurden.
5) 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.
6) Produktversagen oder Schäden, die durch unsachgemäßen Gebrauch entstanden sind, sei es durch einen Unfall oder durch Menschen verursacht (einschließlich Bedienungsfehler, Flüssigkeitseintritt, unsachgemäßer Austausch, Kratzer, Stoß während des Transports oder Tragens, ungeeignete Spannung, usw.).
7) 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 Dreame-Reparaturzentrum oder ein von Dreame 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 Reparaturkosten 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 Dreame Produkten, die Sie beim Kundendienstteam von Dreame 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 Dreame 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
1) 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 werden, werden sie von Dreame verschrottet.

2) Nur Produkte, die bei Dreame oder seinen autorisierten Händlern gekauft wurden, kommen für den in dieser Richtlinie angebotenen Kundendienst in Frage.

3) Aufgrund der unterschiedlichen Produktversionen unterstützen Produkte von Dreame keine internationalen Garantieleistungen. Der Kundendienst für Produkte, die bei Dreame-Händlern gekauft wurden, wird von den entsprechenden Händlern erbracht, und der Kundendienst für Produkte, die in offiziellen Dreame-Online-Shops gekauft wurden, wird vom Kundendienstteam von Dreame erbracht.

4) Ist die vom Kunden angegebene Empfängeradresse falsch oder verweigert der Empfänger die Annahme der Ware, so geht der daraus resultierende Schaden zu Lasten des Kunden.

5) 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 Dreame-Reparaturzentrum das Recht auf endgültige Entsorgung.

6) Bevor Sie das Produkt zur Wartung einschicken, gehen Sie bitte sorgfältig mit den individualisierten und kosmetischen Bestandteilen (einschließlich dekorative Aufkleber, FH-Aufkleber, Farbmarkierungen usw.) um, die am Originalprodukt angebracht sind. Das Dreame-Reparaturzentrum haftet nicht für Schäden oder Verlust dieser individualisierten oder kosmetischen Bestandteile.

7) 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 an der Beschädigung. Wenn die äußere Verpackung intakt ist und der Inhalt beim Transport beschädigt wurde, sollten Sie sich innerhalb von 24 Stunden an den Dreame-Händler oder das Kundendienstteam von Dreame 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.