



GUIDELINE REKLAMATIONSVERFAHREN

REKLAMATIONSFORMULAR ANFORDERN	03
REKLAMATION VORBEREITEN	04
REKLAMATION EINREICHEN	05
PRÜFUNG DER REKLAMATION	06
HINWEISE ZUR GEWÄHRLEISTUNG	07



Benachrichtigen Sie den MYKITA Kundenservice über Ihre anstehende Reklamation per Email an mail@mykita.com oder telefonisch unter +49 30 2045 6645 (Mo-Fr 9.00-18.00 Uhr).

Der Kundenservice sendet Ihnen per Email ein Reklamationsformular für die digitale Antragstellung zu.

Sie möchten Ihre Reklamation per Post einreichen? Fordern Sie beim MYKITA Kundenservice das entsprechende Reklamationsformular mit Adressetikett an.





Drucken Sie das Formular aus.

Legen Sie die beschädigte Brille oder das Einzelteil in den dafür vorgesehenen Bereich, und machen Sie ein Foto, das sowohl das Produkt als auch die Reklamationsnummer abbildet.

Dokumentieren Sie den Schaden am Produkt mit zwei bis drei weiteren Detailfotos um eine sichere Einschätzung der Beanstandung zu ermöglichen.

Bitte bewahren Sie die Brille zunächst auf und schicken diese nicht ein.





PER EMAIL

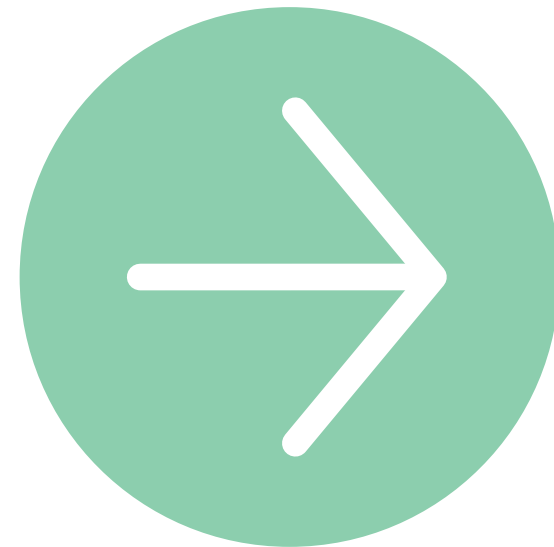
Senden Sie das vollständig ausgefüllte Formular, die entsprechenden Fotos sowie einen Beleg über den Erwerb der Brille (Rechnung, Kaufbeleg) per Email an: claims@mykita.com.

PER POST

Legen Sie der Sendung mit dem beschädigten Produkt das vollständig ausgefüllte Reklamationsformular sowie eine Kopie über den Erwerb der Brille (Rechnung, Kassenbon) bei.

Stellen Sie sicher, dass das Adressticket aus dem Reklamationsformular an der Außenseite der Sendung deutlich sichtbar angebracht ist.

Bitte beachten Sie: Sendungen, die ohne von außen sichtbare Reklamationsnummer eingereicht werden, werden auf Kosten des Absenders zurückgesandt.





Nach dem Einreichen Ihrer Reklamation erhalten Sie eine Benachrichtigung über den Status der Bearbeitung.

Wenn wir auf Basis der Fotos keine Bewertung der Reklamation vornehmen können, wird das Quality Department Sie ggf. bitten, die Brille oder das Einzelteil einzusenden. In diesem Fall erhalten Sie das erforderliche Adressetikett per Email.

Das Quality Department prüft in allen Schadensfällen, ob es sich um einen Material-, oder Herstellungsfehler handelt oder der Defekt als Folge unsachgemäßen Gebrauchs entstanden ist.

Im Falle eines Material- und Herstellungsfehlers wird das jeweilige Einzelteil repariert oder ersetzt. Bei einem irreparablen Fehler ersetzt MYKITA die gesamte Brille.

In anderen Fällen (z. B. im Falle unsachgemäßen Gebrauchs) können Ersatzteile oder die gesamte Brille auf Ihre Kosten bestellt werden.



- Die Gewährleistung für ein MYKITA Produkt beträgt ein Jahr ab Rechnungsdatum. Abweichend davon beträgt die Gewährleistung für Endkunden nach Vorlage des Kaufbelegs zwei Jahre.
- Bitte weisen Sie Ihre Kunden darauf hin, den Kassenbeleg aus Gewährleistungsgründen für zwei Jahre aufzubewahren.
- Im Rahmen der Gewährleistung können ausschließlich solche Mängel geltend gemacht werden, die auf einem Material- oder Herstellungsfehler beruhen.
- MYKITA bietet weiterhin kostenpflichtigen Vorabversand von Ersatzteilen und Brillen im Rahmen einer Reklamation an. Sofern die Reklamation anerkannt wird, wird der Ersatz gutgeschrieben.

Um die gesamte Abwicklung der Reklamation für Sie transparent zu gestalten, werden Sie über den Status Ihrer Reklamation durch regelmäßige Email-Updates (z. B. Erhalt des Reklamationsantrags) informiert - unabhängig davon, ob Sie Ihre Beanstandung per Email oder Post eingereicht haben.

Bei weiteren Fragen zum Reklamationsverfahren erreichen Sie den MYKITA Kundenservice telefonisch unter +49 30 2045 6645 (Mo-Fr 9.00-18.00 Uhr) oder per Email an mail@mykita.com.