

ALLGEMEINES

- **Anfragen / Angebot**

Gerne könnt ihr eure individuellen Anfragen an kontakt@marcusklausmann.de senden. Bitte gebt uns 3 Werktage Zeit diese zu beantworten.

- **Allgemeiner Ablauf eines Service / eines Tunings**

1. [Serviceformular](#) auf unserer Homepage ausfüllen
2. Du bekommst eine Rückmeldung per Mail mit **Terminvorschlag** und allen **relevanten Infos** zum Service. Der vorgeschlagene Termin ist immer der erste freie Termin in unserem Auftragskalender.
3. **Termin** bestätigen oder einen für dich besseres Datum anfragen.
4. Paket versenden: Bitte das Fahrwerk frühzeitig (ca. 3 - 4Tage vor Termin) an folgende Adresse senden:

Klausmann Suspension
Nachtigallenweg 5
77972 Mahlberg

WICHTIG: bitte das Paket mit dem Namen des Auftraggebers beschriften

Wenn du dein Fahrwerk direkt bei uns vor Ort abgeben möchtest, vereinbare bitte mit uns einen ungefähren Zeitraum.

5. Im Allgemeinen wird der **Auftrag am vereinbarten Termin** durchgeführt. Gibt es keine unerwarteten Komplikationen (Reparatur, Ersatzteilbeschaffung...) bekommst du nach beendetem Service die Rechnung von uns per Mail zugesendet.

6. **Rechnungsbetrag begleichen**

Du kannst, wir vorab im Serviceformular angeben den Rechnungsbetrag per Überweisung / Paypal / Barzahlung bei Abholung bezahlen.

7. Dein Fahrwerk wird **nach Zahlungseingang** per DHL auf den Postweg gebracht.

8. **Testen und genießen**

- **Wie lange musst du auf dein Fahrwerk verzichten?**

Nimmt alles seinen gewohnten Gang, solltest du nicht länger als 6 - 10 Tage auf dein Fahrwerk verzichten müssen.

Versandtage zu uns	2 - 3 Tage
Bearbeitung	1 - 2 Tage
Banktage	1 - 2 Tage (bei Paypal etwas schneller)
Rückversand	2 - 3 Tage

- **Ist der Servicetermin bindend**

Bitte plane den Versand des Paketes so, dass es sicher einen Tag vor dem vereinbarten Termin bei uns eingeht.

- **Was geschieht bei einem Defekt**

Wird während des Service ein Defekt festgestellt, werden wir dich telefonisch oder per Mail kontaktieren. So können alle weiteren Schritte besprochen werden.

VERSAND

- **Was muss ich beim der Verpackung beachten**

Verwende eine **geeignete Verpackung** für dein Fahrwerk – lieber etwas stabiler, schwerer und größer. Bei zu dünnen Umverpackungen kommt es immer wieder vor, dass es auf dem Versandweg reißt oder sich abstehende Teile durch den Karton bohren.

Neben Luftpolsterfolie und Luftpolsterkissen haben sich auch alte Handtücher / Decken bewährt.

Bitte vermeide den direkten Kontakt zwischen Klebeband und Fahrwerk – dies kann Schäden beim Entfernen verursachen.

Kennzeichne das Paket mit dem Namen des Auftraggebers.

- **Was gehört ins Paket**

Brücke und Achsen müssen nicht ins Paket.

- **Versand**

Aus Erfahrung empfehlen immer einen **versicherten Versand**. Wir versenden beim Paketempfang keine Empfangsbestätigung. Bei einem versicherten Versand kannst du überprüfen, ob dein Paket angekommen ist bzw. wo es sich gerade befindet. Bitte **VERSANDSCHEIN** aufbewahren.

- **Rückversand**

Wir versenden unsere Pakete ausschließlich per DHL. Im Serviceformular kannst du wählen, ob du eine Benachrichtigung über den Status deines Paketes erhalten möchtest.

- **Versandkosten**

Deutschland bis 5 kg	6,50€
Österreich bis 5 kg	15,90€
Schweiz bis 5 kg	15,90€
Alle weiteren Länder auf Anfrage	

Unsere Pakete sind bis zu einem Wert von 500€ versichert – solltest du einen anderen Versand bevorzugen, setze Dich einfach mit uns in Verbindung.

Bezahlung

Wir bieten nur Wir bieten folgende Bezahlungsmöglichkeiten an **Paypal**, **Überweisung** und **Barzahlung bei Abholung**