

FAQ Rückruf Staiger vélo für Endkunden

- 1. Bekomme ich ein Leihrad für die Zeit in der mein Fahrrad umgebaut wird?**
Bitte kontaktieren Sie Ihren Fachhändler. Er findet sicherlich eine Lösung für Sie.
- 2. Bekomme ich die Anfahrt/Abholung zu/von meinem Fachhändler rückerstattet?**
Nein, das ist leider nicht möglich.
- 3. Entstehen mir Kosten für den Umbau?**
Nein, weder für den Umbau, noch für den Ersatzrahmen entstehen Ihnen Kosten. Fahrtkosten zum und vom Händler können allerdings nicht erstattet werden.
- 4. Kann das gleiche Problem auch bei den Ersatzrahmen wieder auftreten?**
Nein, alle unsere Rahmen entsprechen den aktuellen Qualitätsstandards und werden regelmäßig geprüft.
- 5. Ich fühle mich unsicher mit dem vélo Modell – besteht die Möglichkeit eines Radtauschs?**
Ein Umtausch in ein anderes Rad oder die Ausbezahlung des Restwertes des Rades ist leider nicht möglich.
- 6. Woran kann ich feststellen, dass mein Fahrrad fehlerhaft ist und ausgetauscht werden muss?**
Bitte kontrollieren Sie die Rahmennummer Ihres Staiger vélo Modelles. Diese können Sie über die Staiger Homepage www.staiger-fahrrad.de/rueckruf-velo herausfinden oder kontaktieren Sie Ihren Fachhändler. Zudem steht Ihnen unser Serviceteam unter der +49 9721 6501-3535 zur Verfügung.
- 7. Besteht nur die Möglichkeit eines Umbaus, oder darf ich mir ein neues Fahrrad aussuchen?**
Es können aus logistischen Gründen nur die gleichen Rahmen (Herren/Damen) mit der jeweiligen betroffenen Rahmengröße umgebaut werden.
- 8. Ich habe ein älteres Modell von Staiger zuhause – kann es auch hier gefährlich werden?**
Nein. Es sind nur Staiger vélo Modelle mit einer bestimmten Rahmennummer betroffen. Bitte überprüfen Sie die Rahmennummer auf der Homepage www.staiger-fahrrad.de/rueckruf-velo oder kontaktieren Sie Ihren Fachhändler.
- 9. Wann ist das Austauschrad verfügbar?**
Der Ersatzrahmen wird ab Mai 2016 an die Fachhändler ausgeliefert. Bitte kontaktieren Sie Ihren Fachhändler bezüglich der Umbauzeit.

10. Ich habe kein Problem mit meinem Staiger vélo festgestellt. Kann ich trotzdem mit dem Rad weiterfahren?

Um sicher zu sein, überprüfen Sie die Rahmennummer Ihres Staiger vélo Modelles unter www.staiger-fahrrad.de/rueckruf-velo oder rufen Sie Ihren Fachhändler an.

11. Wie kann ich sicher sein, dass der Rahmen meines Staiger vélos ordnungsgemäß ausgetauscht wurde?

Der Fachhändler wird angehalten den Umbau mit Rahmennummer zu dokumentieren und der Firma Staiger mitzuteilen.

12. Mit wem kann ich für weitere Informationen in Verbindung treten?

Sie haben von Ihrem Fachhändler ein Anschreiben erhalten, in dem die wesentlichen Punkte enthalten sind. Ebenso kann Ihnen Ihr Fachhändler weitere Informationen bezüglich der Umbauabwicklung mitteilen. Falls noch weitere Fragen offen sind kontaktieren Sie unsere deutschsprachige Servicehotline unter folgender Telefonnummer: +49 9721 6501-3535 oder auch gerne per Email unter rueckruf-velo@staiger-fahrrad.de. Schriftliche Rückfragen stehen auch unseren internationalen Kunden zur Verfügung.

13. Ich habe mein Staiger vélo im Internet gekauft. Mit wem soll ich in Verbindung treten?

Bitte überprüfen Sie über unsere Homepage www.staiger-fahrrad.de/rueckruf-velo, ob Ihr Staiger vélo betroffen ist. Sie können über die Rückrufhomepage und auch über unsere Homepage www.staiger-fahrrad.de (Reiter „Händlersuche“) einen Fachhändler in Ihrer Nähe finden. Eine Anfrage über unsere Rückrufemailadresse: rueckruf-velo@staiger-fahrrad.de ist ebenfalls möglich. Zudem ist eine telefonische Anfrage unter +49 9721 6501-3535 für unsere deutschsprachigen Kunden freigeschaltet.

14. Muss ich das Rad beim gleichen Händler abgeben, bei dem ich das Rad gekauft habe?

Das wäre sinnvoll das Rad beim gleichen Händler abzugeben, da dieser bezüglich des Rückrufes von uns vorab kontaktiert worden ist. Natürlich steht Ihnen frei, Ihren Fachhändler selbst auszuwählen. Bitte nutzen Sie hierzu die Händlersuche auf unserer Staiger Homepage www.staiger-fahrrad.de.

15. Ich möchte mein Rad überhaupt nicht umbauen lassen, was soll ich tun?

Das Rad darf ohne Umbau nicht mehr gefahren werden. Die Firma Staiger übernimmt keine Haftung für spätere Schäden. Falls Ihr Fahrrad betroffen ist, raten wir Ihnen dringend, Ihr Staiger vélo beim Fachhändler umbauen zu lassen.

16. Ich hatte schon einmal einen Rahmenbruch mit diesem Modell und dieser ist umgebaut worden. Betrifft mich der Rückruf auch?

Um sicher zu sein, überprüfen Sie die Rahmennummer Ihres Staiger vélo Modelles unter www.staiger-fahrrad.de/rueckruf-velo oder kontaktieren Sie Ihren Fachhändler.

17. Mein Händler möchte von mir Geld für den Umbau haben, was soll ich tun?

Der Umbau ist für Sie als Endkunden kostenlos und darf nicht berechnet werden. Bitte kontaktieren Sie in diesem Fall unser Serviceteam unter der Telefonnummer: +49 9721 6501-3535 oder per Email unter rueckruf-velo@staiger-fahrrad.de.

18. Ich habe mein Staiger vélo weiterverkauft. Was kann ich tun?

Bitte helfen Sie uns und informieren Sie den Käufer, wenn möglich, mit dem Anschreiben, welches Sie von Ihrem Fachhändler erhalten haben. Dieses Endkundenanschreiben finden Sie ebenfalls auf der Staiger Homepage www.staiger-fahrrad.de.