










Inhaltsverzeichnis

.....	1
 RÜCKGABE RICHTLINIEN RESELLER	2
 RETURN POLICY RESELLER	3
 POLÍTICA DE DEVOLUCIONES	4
 POLITIQUE DE RETOUR	5
 POLITICA DI RITORNO	6
 POLÍTICA DE DEVOLUÇÃO	7
 TERUGSTUURBELEID RESELLER	8

Rückgabe Richtlinien Reseller

Lieber Reseller,

wir möchten hier kurz und knapp unsere Richtlinien für eine problem- und reibungslose Ersatz / Rückgabe von **AQUARIUS pro life Produkten** erläutern:

1. Wir tauschen alle defekten Produkte aus!

Voraussetzung hierfür ist entweder, dass wir das defekte Produkt zurückerhalten oder, dass wir eines oder mehrere aussagekräftige Fotos vom Zustand bzw. Defekt des Produktes für unser Qualitätsmanagement erhalten. Diese Produkte ersetzen wir dann zu 100% und senden diese mit der nächsten Bestellung an Euch raus.

2. Umtausch/Rückgabe nur bei Neuware/ungeöffnet/noch versiegelt möglich!

All unsere Produkte sind versiegelte Hygiene-Produkte und daher, nach dem „Austesten“ bzw. Entsiegeln nicht mehr umtauschbar! Solltet Ihr dennoch solche Produkte ohne Rücksprachen mit uns zurücknehmen, vor allem bezogen auf den Wasserfilter sowie die Ersatzkartusche, können und werden wir diese Produkte zukünftig **nicht mehr erstatten!** Wir haben strikte Richtlinien wonach alle entsiegelten Produkte egal ob DMSO oder Ersatzkartusche ausnahmslos vernichtet werden – keines der retournierten Produkte gelangt in den Wiederverkauf.

Unsere Empfehlung bei Reklamationen

Insbesondere bei Reklamationen des Wasserfilters haben wir als Hersteller ein Nachbesserungsrecht und machen auf jeden Fall davon Gebrauch. Eine unaufgeforderte Rücksendung des Kunden ist immer zurückzuweisen. Meistens sind diese Reklamationen begründet in einer falschen Erwartungshaltung des Kunden (Reiner Kalkfilter, Anschluss an private Brunnen usw.) oder in einer fehlerhaften Installation. Bei Dichtungsproblemen meistens durch Beschädigung des O-Ringe haben wir nun eine Anleitung mit Ersatzdichtring, die wir gerne für Euch an den Kunden versenden. Bislang konnten wir alle Probleme so sicher und zur vollen Zufriedenheit des Kunden lösen.

Bei unklaren Fällen meldet Euch bitte **BEVOR** ihr die Kundenreklamation akzeptiert via E-Mail unter service@aquarius-prolife.com damit wir den Fall mit Euch gemeinsam abklären können.

DANKE für Euer Vertrauen, Euer Verständnis & Eure Treue – wir freuen uns auf eine weiterhin erfolgreiche gemeinsame Zukunft mit Euch! ☺

Dein AQUARIUS pro life Team

Return policy Reseller

Dear Reseller,

We would like to briefly and concisely explain our guidelines for a problem-free and smooth replacement / return of **AQUARIUS pro life products**:

1. we exchange all defective products!

The prerequisite for this is either that we receive the defective product back or that we receive one or more meaningful photos of the condition or defect of the product for our quality management. We will then replace these products 100% and send them out to you with the next order.

2. exchange/return only possible for new goods/unopened/still sealed!

All our products are sealed hygiene products and therefore cannot be exchanged once they have been "tested" or unsealed! Should you nevertheless take back such products without consulting us, especially with regard to the water filter and the replacement cartridge, we cannot and will **not refund** these products in the future! We have strict guidelines according to which all unsealed products, regardless of whether they are DMSO or replacement cartridges, are destroyed without exception - none of the returned products are resold.

Our recommendation for complaints

Especially in the case of complaints about the water filter, we as the manufacturer have the right to rectify the defect and will make use of this right in any case. An unsolicited return by the customer must always be rejected. In most cases, these complaints are due to incorrect expectations on the part of the customer (pure lime filter, connection to private wells, etc.) or faulty installation. In the case of sealing problems mostly caused by damage to the O-ring, we now have a manual with a replacement sealing ring, which we will gladly send to the customer for you. So far, we have been able to solve all problems safely and to the full satisfaction of the customer.

In unclear cases, please contact us via e-mail at service@aquarius-prolife.com BEFORE you accept the customer complaint so that we can clarify the case with you.

THANK YOU for your trust, your understanding & your loyalty - we look forward to a continued successful future together with you! 😊

Your AQUARIUS pro life team

Política de devoluciones

Estimado revendedor,

Nos gustaría explicar brevemente y de forma concisa nuestras directrices para una sustitución/devolución sin problemas de los **productos AQUARIUS pro life**:

1. ¡cambiamos todos los productos defectuosos!

El requisito para ello es que recibamos el producto defectuoso de vuelta o que recibamos una o más fotos significativas del estado o defecto del producto para nuestra gestión de calidad. Entonces sustituiremos estos productos al 100% y se los enviaremos con el siguiente pedido.

2. ¡sólo es posible el cambio/devolución de productos nuevos/sin abrir/todavía sellados!

Todos nuestros productos son productos higiénicos sellados y, por lo tanto, ¡no pueden cambiarse una vez que han sido "probados" o desprecintados! Si, a pesar de todo, retira dichos productos sin consultarnos, especialmente en lo que respecta al filtro de agua y al cartucho de repuesto, ¡no podemos y **no reembolsaremos** estos productos en el futuro! Tenemos directrices estrictas según las cuales todos los productos desprecintados, independientemente de si se trata de DMSO o de cartuchos de repuesto, se destruyen sin excepción - ninguno de los productos devueltos se revende.

Nuestra recomendación para las reclamaciones

Especialmente en el caso de reclamaciones sobre el filtro de agua, nosotros, como fabricante, tenemos el derecho de rectificar el defecto y haremos uso de este derecho en cualquier caso. Una devolución no solicitada por el cliente debe ser siempre rechazada. En la mayoría de los casos, estas reclamaciones se deben a expectativas incorrectas por parte del cliente (filtro de cal pura, conexión a pozos privados, etc.) o a una instalación defectuosa. En el caso de los problemas de estanqueidad causados sobre todo por daños en la junta tórica, disponemos ahora de un manual con una junta de estanqueidad de repuesto, que con mucho gusto enviaremos al cliente por usted. Hasta ahora, hemos podido resolver todos los problemas de forma segura y a plena satisfacción del cliente.

En los casos poco claros, le rogamos que se ponga en contacto con nosotros por correo electrónico en service@aquarius-prolife.com ANTES de aceptar la reclamación del cliente para que podamos aclarar el caso con usted.

Su Team de AQUARIUS pro life

■ Politique de retour

Cher revendeur,

Nous souhaitons vous expliquer brièvement et de manière concise nos directives pour un remplacement/un retour sans problème des **produits AQUARIUS pro life** :

1. Nous échangeons tous les produits défectueux !

La condition préalable est que nous recevions le produit défectueux en retour ou que nous recevions une ou plusieurs photos significatives de l'état ou du défaut du produit pour notre gestion de la qualité. Nous remplacerons alors ces produits à 100% et vous les enverrons avec la prochaine commande.

2. échange/retour uniquement possible pour des marchandises neuves/non ouvertes/encore scellées !

Tous nos produits sont des produits d'hygiène scellés et ne peuvent donc pas être échangés une fois qu'ils ont été "testés" ou descellés ! Si vous reprenez malgré tout de tels produits sans nous consulter, notamment en ce qui concerne le filtre à eau et la cartouche de remplacement, nous ne pouvons et **ne voulons pas rembourser** ces produits à l'avenir ! Nous avons des directives strictes selon lesquelles tous les produits non scellés, qu'il s'agisse de DMSO ou de cartouches de remplacement, sont détruits sans exception - aucun des produits retournés n'est revendu.

Notre recommandation concernant les plaintes

En particulier dans le cas de réclamations concernant le filtre à eau, nous avons le droit, en tant que fabricant, de rectifier le défaut et nous en ferons usage dans tous les cas. Un retour non sollicité par le client doit toujours être rejeté. Dans la plupart des cas, ces réclamations sont dues à des attentes erronées de la part du client (filtre à chaux pure, raccordement à des puits privés, etc.) ou à une installation défectueuse. Dans le cas de problèmes d'étanchéité dus le plus souvent à une détérioration du joint torique, nous disposons désormais d'un manuel avec une bague d'étanchéité de remplacement, que nous nous ferons un plaisir d'envoyer au client pour vous. Jusqu'à présent, nous avons pu résoudre tous les problèmes en toute sécurité et à l'entière satisfaction du client.

Dans les cas peu clairs, veuillez nous contacter par e-mail à l'adresse service@aquarius-prolife.com AVANT d'accepter la plainte du client afin que nous puissions clarifier le cas avec vous.

Votre Team de AQUARIUS pro life

■ Politica di ritorno

Caro rivenditore,

Vorremmo spiegare brevemente e concisamente le nostre linee guida per una sostituzione/restituzione senza problemi dei **prodotti AQUARIUS pro life**:

1. cambiamo tutti i prodotti difettosi!

Il prerequisito per questo è che riceviamo indietro il prodotto difettoso o che riceviamo una o più foto significative dello stato o del difetto del prodotto per la nostra gestione della qualità. Sostituiamo quindi questi prodotti al 100% e ve li invieremo con l'ordine successivo.

2. scambio/restituzione possibile solo per merce nuova/non aperta/ancora sigillata!

Tutti i nostri prodotti sono prodotti igienici sigillati e quindi non possono essere cambiati una volta che sono stati "testati" o non sigillati! Se tuttavia riprendete tali prodotti senza consultarci, in particolare per quanto riguarda il filtro dell'acqua e la cartuccia di ricambio, non possiamo e **non** vogliamo **rimborsare** questi prodotti in futuro! Abbiamo linee guida rigorose secondo le quali tutti i prodotti non sigillati, indipendentemente dal fatto che si tratti di DMSO o di cartucce di ricambio, vengono distrutti senza eccezione - nessuno dei prodotti restituiti viene rivenduto.

La nostra raccomandazione per i reclami

Soprattutto nel caso di reclami relativi al filtro dell'acqua, noi come produttore abbiamo il diritto di rettificare il difetto e ci avvarremo di questo diritto in ogni caso. Una restituzione non richiesta dal cliente deve essere sempre rifiutata. Nella maggior parte dei casi, questi reclami sono dovuti ad aspettative errate da parte del cliente (filtro a calce pura, collegamento a pozzi privati, ecc. Nel caso di problemi di tenuta causati per lo più da danni all'O-ring, abbiamo ora un manuale con un anello di tenuta sostitutivo, che saremo lieti di inviare al cliente per voi. Finora, siamo stati in grado di risolvere tutti i problemi in modo sicuro e con piena soddisfazione del cliente.

In casi poco chiari, vi preghiamo di contattarci via e-mail all'indirizzo service@aquarius-prolife.com PRIMA di accettare il reclamo del cliente in modo che possiamo chiarire il caso con voi.

La tua Team de AQUARIUS pro life

Política de devolução

Caro Revendedor,

Gostaríamos de explicar de forma breve e concisa as nossas directrizes para uma substituição / devolução sem problemas dos **produtos AQUARIUS pro life**:

1. trocamos todos os produtos defeituosos!

O pré-requisito para tal é que recebamos o produto defeituoso de volta ou que recebamos uma ou mais fotos significativas da condição ou defeito do produto para a nossa gestão de qualidade. Substituiremos então estes produtos a 100% e enviá-los-emos para o cliente com a encomenda seguinte.

2. troca/retorno apenas possível para bens novos/ não abertos/ ainda selados!

Todos os nossos produtos são produtos de higiene selados e, portanto, não podem ser trocados depois de terem sido "testados" ou não selados! Se, no entanto, aceitar tais produtos de volta sem nos consultar, especialmente no que diz respeito ao filtro de água e ao cartucho de substituição, não podemos e **não** iremos **reembolsar** estes produtos no futuro! Temos directrizes rigorosas segundo as quais todos os produtos não selados, independentemente de serem DMSO ou cartuchos de substituição, são destruídos sem excepção - nenhum dos produtos devolvidos é revendido.

A nossa recomendação para queixas

Especialmente no caso de reclamações sobre o filtro de água, nós, como fabricante, temos o direito de rectificar o defeito e faremos uso deste direito em qualquer caso. Uma devolução não solicitada pelo cliente deve ser sempre rejeitada. Na maioria dos casos, estas reclamações são devidas a expectativas incorrectas por parte do cliente (filtro de cal pura, ligação a poços privados, etc.) ou instalação defeituosa. No caso de problemas de vedação causados principalmente por danos no O-ring, temos agora um manual com um anel de vedação de substituição, que enviaremos de bom grado ao cliente para o cliente. Até agora, temos sido capazes de resolver todos os problemas de forma segura e para a plena satisfação do cliente.

Em casos pouco claros, por favor contacte-nos via e-mail para service@aquarius-prolife.com ANTES de aceitar a reclamação do cliente para que possamos esclarecer o caso consigo.

A sua Team de AQUARIUS pro life

TERUGSTUURBELEID Reseller

Beste Reseller,

Graag lichten wij kort en bondig onze richtlijnen toe voor een probleemloze en vlotte vervanging / terugzending van **AQUARIUS pro life producten**:

1. wij ruilen alle defecte producten om!

Voorwaarde hiervoor is ofwel dat wij het defecte product terug ontvangen, ofwel dat wij één of meerdere zinnige foto's van de toestand of het defect van het product ontvangen voor ons kwaliteitsbeheer. Wij vervangen deze producten dan voor 100% en sturen ze u bij de volgende bestelling toe.

2. ruilen/retourneren alleen mogelijk voor nieuwe goederen/ongepend/nog verzegeld!

Al onze producten zijn verzegelde hygiëneproducten en kunnen dus niet worden omgeruild als ze eenmaal "getest" of ontzegeld zijn! Indien u toch dergelijke producten terugneemt zonder ons te raadplegen, vooral wat betreft de waterfilter en de vervangingspatroon, kunnen en zullen wij deze producten in de toekomst **niet terugbetalen!** Wij hebben strikte richtlijnen volgens welke alle niet-verzegelde producten, ongeacht of het om DMSO- of vervangingspatronen gaat, zonder uitzondering worden vernietigd - geen van de geretourneerde producten wordt doorverkocht.

Onze aanbeveling voor klachten

Met name bij klachten over het waterfilter hebben wij als fabrikant het recht het gebrek te herstellen en zullen wij in ieder geval van dit recht gebruik maken. Een ongevraagde retourzending door de klant moet altijd worden afgewezen. In de meeste gevallen zijn deze klachten te wijten aan verkeerde verwachtingen van de klant (zuivere kalkfilter, aansluiting op particuliere putten, enz.) of foutieve installatie. Voor de afdichtingsproblemen die meestal door een beschadiging van de O-ring worden veroorzaakt, hebben wij nu een handleiding met een vervangende afdichtingsring, die wij graag voor u naar de klant sturen. Tot dusver hebben wij alle problemen veilig en tot volle tevredenheid van de klant kunnen oplossen.

In onduidelijke gevallen, gelieve ons te contacteren via e-mail op service@aquarius-prolife.com VOORDAT u de klacht van de klant aanvaardt, zodat wij de zaak met u kunnen verduidelijken.

Uw AQUARIUS pro life team