



## Retourunterlagen für eine einfache & schnelle Rücksendung

Bitte ausfüllen und dem Retourpaket an Heiz24.de beilegen!

Bitte nutzen Sie den DPD Relabel Aufkleber zur Rücksendung oder drucken sich einen Paketaufkleber online in unserem Retourenportal aus.

<b>Vorgangs-Nr.:</b>	<b>V1</b> - _____
<b>Rechnungs-Nr.:</b>	<b>R1</b> - _____

### Grund der Rücksendung (bitte ankreuzen):

- Verlängerung der Garantie durch Rücksendung & Überlassung meines eigenen defekten Artikels um insgesamt 24 Monate Heiz24 Funktionsgarantie<sup>2</sup> ab Rechnungsdatum zu erlangen (Fehlerbeschreibung bitte nicht vergessen !!!)**
- ich habe den falschen Artikel bestellt, bitte senden Sie mir stattdessen folgenden Artikel:**  
\_\_\_\_\_
- gelieferter Heiz24 Artikel ist defekt, bitte senden Sie uns einen ERSATZARTIKEL (Fehlerbeschreibung bitte nicht vergessen !!!)**

- Widerruf und Rückerstattung im Rahmen des Widerrufsrechts**

### Fehlerbeschreibung für RETOURARTIKEL:

- Uhr** (nicht die Steuerung) läuft  gar nicht /  zu schnell oder langsam /  schaltet nicht /  hängt an Reitern (**Tip: Uhr 24h aufladen lassen, ggf. Reset durchführen!**)
- Artikel hat einwandfrei funktioniert und nach \_\_\_\_\_ Tagen eine Störung bekommen
- Schaltet nicht mehr automatisch in TAG / NACHT Betrieb
- Außenfühler /  Vorlauffühler /  Speicherfühler übermitteln keine richtigen Temperaturen an Steuerung (**Tip: Wurden bereits alle Widerstände der Fühler durchgemessen?**)
- Relais brummen / Relais hängt
- falsche Temperaturen werden auf der Steuerung angezeigt
- Raumfühler hat keine Auswirkung
- Folgender defekt wurde beobachtet:** \_\_\_\_\_

- Gleiches Fehlerbild: \_\_\_\_\_

- Fehler wurde durch Ersatzartikel nicht behoben (Fehler liegt woanders)
  - Erstattung des Kaufpreises
  - auf folgendes Konto
  - per PayPal

IBAN: \_\_\_\_\_ BIC: \_\_\_\_\_

<sup>2</sup>= nur möglich bei Artikeln bei denen diese Option beim Kauf ausgewählt wurde

## Bei Problemen mit einem Heiz24.de Artikel:

- Ist der Heiz24.de Artikel exakt gleich mit Ihrem alten Artikel? Ja  Nein
- Hat sich ein fachkundiger Heizungsspezialist die Steuerung und den Kessel angeschaut? Ja  Nein
- Haben Sie eine komplette Anleitung & sind Sie danach vorgegangen? Ja  Nein
- Wurde die Spannungsversorgung der Steuerung überprüft? Ja  Nein
- Haben Sie die Uhr 24 Stunden aufgeladen und die Reiter richtig eingesteckt? (Digitaluhren bitte resetten) Ja  Nein
- Sind die Reiter der Uhr richtig eingesteckt? Ja  Nein
- Sind die Einstellungen im Service Menü richtig eingestellt worden?(digitale Regler) Ja  Nein
- Wurde die von uns gelieferte Steuerung bereits von Ihnen auf Werkseinstellung zurückgesetzt? Ja  Nein
- Sind alle Potis richtig eingestellt & alle Brücken richtig gesetzt worden? Ja  Nein
- Wurden die DIP-Schalter (nicht bei jedem Gerät vorhanden) richtig passend für Ihre Anlage und Bedarf konfiguriert? Ja  Nein
- Wurde bei ihnen in letzter Zeit eine neue Energiespar-Umwälzpumpe eingebaut? (führt oft zu Fehlern bei älteren Anlagen) Ja  Nein
- Haben Sie das Kesselthermostat & den Sicherheitstemperaturbegrenzer überprüft? Ja  Nein
- Können Sie irgendwelche Geräusche aus der Steuerung hören bzw. Fehlermeldungen auf dem Display sehen? Ja  \_\_\_\_\_ Nein
- Fehlerbeschreibung/Fehlercode (Heiz24.de Artikel): \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- Welchen Fehler hatte Ihre alte defekte Steuerung? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

### Wurden die Fühler auf die richtigen Widerstandswerte geprüft? Ja Nein Wichtig!!! Falsche Fühlerwerte führen zu Fehlverhalten oder Stillstand der Steuerung

	Angezeigte / gemessene Temp.	Gemessener Widerstand	Soll Widerstand
Außenfühler			
Kesselfühler			
Brauchwasserfühler			
Vorlauffühler 1			
Vorlauffühler 2			