

Kundeninformationen



Probleme mit dem RIKA Firenet

Um den Austauschprozess einzuleiten, gehen Sie bitte wie folgt vor: Besuchen Sie die [FIRENET Reklamation Website](#) . (Drücken Sie Control-Alt)

Füllen Sie das Registrierungsformular aus und geben Sie Details wie das Kaufdatum, die Rechnungsnummer, Seriennummer und eine kurze Beschreibung des Problems an. (Serien-Nummer auf der unteren Seite des Pellet-Tank-Deckels). Falls Sie die Daten nicht mehr zur Hand haben, fragen Sie kurz in den Ofen Welten an.

Nach erfolgter Registrierung senden Sie das defekte FIRENET Modul inkl. Rechnungskopie an:

RIKA Premium Store Spiez, Rieben Wohnen & Heizen GmbH, Simmentalstrasse 50, 3700 Spiez

Nachdem ihr defektes FIRENET Modul dort eingegangen und überprüft wurde, wird die Firma Rieben den Versand Ihres Ersatzprodukts veranlassen.

Rika wird sich bemühen, diese Angelegenheit umgehend zu lösen. Aufgrund der hohen Nachfrage kann es jedoch zu einer Lieferverzögerung kommen. Wir bedanken uns schon jetzt für Ihr Verständnis. Sollten Sie weitere Fragen oder Bedenken haben, zögern Sie nicht, uns unter firenet@rika.at zu kontaktieren.

Bei anderen **Fehlermeldungen oder sonstiger Störungen**, gilt für Sie das gleiche wie bei den MCZ - Kunden. Lesen Sie dazu bitte den nächsten Absatz (MCZ – Kunden).



Wenn das Gerät während der Garantiedauer nicht funktioniert, Störungen oder Fehlermeldungen anzeigt, dies mit einer Mail mit Angaben zur Fehlermeldung und Seriennummer (zu finden hinten am Ofen) an info@ofenwelten.ch melden. Bitte erwähnen Sie auch, wenn der Kaminfeger den Ofen letztmals gereinigt hat. Sollte sich Ihre Telefon-Nummer oder Mailadresse seit Inbetriebnahme geändert haben, teilen Sie uns das bitte ebenfalls mit.

Wir prüfen Ihre Daten und eröffnen ein Ticket bei MCZ. Der zuständige Servicetechniker wird durch MCZ aufgeboten. Sie werden telefonisch oder per Mail kontaktiert.

Ist der Ofen bereits ausserhalb der Garantielaufzeit, können Sie sich beim Ofenstandort ausserhalb des Kantons Graubünden bei Servicepool info@servicepoolag.ch oder, beim Ofenstandort im Kanton Graubünden bei Michael Hörler michael.hoerler@spazzachamin.com direkt melden.



Wenn das Gerät während der Garantiedauer nicht mehr funktioniert, Störungen oder Fehlermeldungen anzeigt, dies mit einer Mail mit Angaben zur Fehlermeldung und Seriennummer (zu finden hinten am Ofen) an info@ofenwelten.ch melden. Wir werden Ihre Meldung an Service Dielle weiterleiten. Ist der Ofen bereits ausserhalb der Garantielaufzeit können Sie sich bei Dielle service@diellespa.it direkt melden.



Wenn das Gerät während der Garantiedauer nicht mehr funktioniert, Störungen oder Fehlermeldungen anzeigt, dies mit einer Mail mit Angaben zur Fehlermeldung und Seriennummer (zu finden hinten am Ofen) an info@ofenwelten.ch melden. Wir werden Ihre Meldung an Service Aduro weiterleiten. Ist der Ofen bereits außerhalb der Garantielaufzeit können Sie sich bei Aduro Customer Service service@aduro.dk direkt melden.