

Zentraler Service



Montag bis Freitag
täglich zwischen
9:00 und 12:00 Uhr
und zwischen
13:00 und 16:00 Uhr

für 0,59 € aus dem
Deutschen Festnetz.

Die ersten zwei Minu-
ten sind kostenfrei.
Abweichende
Mobelfunkkosten!

Zentraler Service - Was tun im Servicefall:

1. Bitte überprüfen Sie zuerst das Kapitel: „Textmitteilungen und Fehlersuche“ in der Bedienungsanleitung nach möglichen Lösungen für Ihr Problem. Eine erste „Diagnose“ kann auch den Servicemitarbeiter an der Hotline bei schnellen Lösungsvorschlägen unterstützen.
2. Danach rufen Sie bitte die Robomow-Hotline unter Tel: 09005 - 762 66 69 an, um das Problem nach Möglichkeit telefonisch zu lösen.

Wenn der Zentrale Service entscheidet, dass es erforderlich ist, das Produkt zur Reparatur zu geben, folgen Sie bitte den unten stehenden Anweisungen:

So kommt Ihr Robomow zum zentralen Service:

Wir lassen Ihren Robomow abholen um ihn zu einer Zentralen Servicestation zu bringen. Bevorzugte Abholstation ist der Fachhändler Ihres Vertrauens, da dort ganztägig ein Ansprechpartner für die Spedition / den Paketdienst zur Verfügung steht. Sollte dies nicht möglich sein, besprechen Sie bitte mit uns von welcher Adresse wir abholen lassen können.

Um die Abholung zu veranlassen, füllen Sie bitte unser Service Formular aus, welches Sie auf Anfrage an die **E-Mail Adresse robomow-service@vort.de** erhalten. Senden Sie das vollständig ausgefüllte Formular zurück an diese E-Mail Adresse oder die **Faxnummer 09275-98919**. Ihre Angaben werden nur für die Reparatur gespeichert. Bitte behalten Sie sich eine Kopie des Formulars für Ihre Unterlagen zurück.

Robomow für die Abholung vorbereiten:

1. Packen Sie den Robomow in die Originalverpackung inklusive zugehöriger Transportstützen. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir bei Sendungen ohne komplette Originalverpackung nicht das Transportrisiko tragen können. Sollten Sie die Originalverpackung nicht mehr besitzen, empfehlen wir Ihnen, den Robomow sicher genug für eine Sturzhöhe von 1 Meter in einem gepolsterten Karton zu verpacken, wie es die meisten Paketdienste vorschreiben.
2. Bringen Sie die Zieladresse gut lesbar auf dem Karton an:
Adresse: Hans Rumsauer GmbH, Kemnather Str. 7, 95469 Speichersdorf
3. Bitte packen Sie NUR die Teile ein, die benötigt werden, um das Problem nachzuvollziehen. Wenn z.B. der Akkupack, die Ladestation, der Begrenzungsdrahtschalter oder das Ladekabel nicht gebraucht werden, um das Problem nachzuvollziehen, packen Sie diese Teile nicht mit ein. Welche Teile nötig sind, besprechen Sie am besten mit dem Zentralen Service.
4. Packen Sie bitte unbedingt einen Ausdruck des komplett ausgefüllten Service-Formulars und eine Kopie des Kaufbelegs mit bei (Falls die Kopie der Original-Rechnung fehlt, werden wir das Gerät wie bei einer kostenpflichtigen Reparatur behandeln).
5. Sobald das Gerät beim Zentralen Service eingegangen ist, werden sie umgehend per email über den sicheren Eingang informiert. Die email wird an die Adresse gesendet, die Sie auf dem Service-Formular angegeben haben. Sollte es sich um eine kostenpflichtige Reparatur handeln, erhalten Sie eine Rechnung über die Reparatur, sobald das Gerät repariert ist.
6. Sobald das Produkt repariert ist, sendet der Zentrale Service Ihr Gerät durch ein Logistikunternehmen an Sie zurück. Bei kostenpflichtigen Reparaturen wird Ihr Gerät versandt, sobald der Rechnungsbetrag beim Zentralen Service eingegangen ist.

Garantie oder kostenpflichtige Reparatur:

Garantiereparaturen:

- Bitte stellen Sie sicher, dass eine Kopie Ihres Original-Kaufbelegs beiliegt, um nachzuweisen, dass Ihr Produkt sich in der Garantiezeit (24 Monate) befindet. Bitte senden Sie keine Originalbelege ein, da wir nicht garantieren können, dass die Belege wieder zurückgeschickt werden.
- Falls die Kopie der Original-Rechnung fehlt, werden wir das Gerät wie bei einer kostenpflichtigen Reparatur behandeln.

Kostenpflichtige Reparaturen:

- Für Geräte, deren Reparatur nicht mehr in die Garantiezeit fällt, trägt der Kunde die Kosten für Ersatzteile, Arbeitszeit und den Transport zum Zentralen Service und zurück.

Hiermit bestätigen Sie, dass Sie die oben angeführten Anweisungen und Bedingungen gelesen haben und akzeptieren.

Bitte speichern Sie den Antrag auf Ihrem Computer und senden Sie beide Seiten per E-Mail an info@vort.de oder per Fax an 09275/98919

Zentraler Service Reparatur Antrag

Adresse:

Vorname: Nachname:

Strasse:

PLZ: Ort:

Telefon oder Mobil:

E-Mail:

Evtl. abweichende Rücklieferadresse:

Wenn der Robomow an eine andere Adresse, als die oben angegebene, zurückgesendet werden soll - bitte unten ausfüllen, sonst leer lassen.

Vorname: Nachname:

Strasse:

PLZ: Ort:

Mein Robomow: Modell: Seriennr.:

Sicherheitscode: Falls Code eingestellt unbedingt angeben (sonst keine Bearbeitung möglich)

Garantiereparatur (bis 24 Monate nach Kaufdatum) Kaufdatum:

Wichtig: Fügen Sie eine Kopie des Originalkaufbelegs bei.

Wichtig: Alle Reparaturen ohne diese Belege müssen wir als kostenpflichtige Reparaturen durchführen.

Problembeschreibung:

Der Fehler trat auf am: Der Fehler tritt periodisch auf:

Bitte denken Sie daran, alle Teile und alles nötige Zubehör, die notwendig sind um das Problem nachzuvollziehen, beizupacken.

Hiermit bestätigen Sie, dass der beschriebene Fehler nicht auf einem Anwendungsfehler oder falsch verstandener Produktspezifikation beruht, und Sie alle Informationen zu „Was tun im Servicefall“ gelesen und verstanden haben. Wir bitten um Ihr Verständnis, dass wir Formulare ohne diese Bestätigung nicht bearbeiten und keine Abholung des Gerätes veranlassen können.

Datum: