

Kundendienste

Wenn Hausgeräte repariert werden müssen (2)

Über die Kundendienste einiger Elektro-Kleingeräte-Hersteller



Dyson garantiert beim Kundendienst eine hohe Erreichbarkeit

Foto: Dyson

Wie die Kundendienstleistungen der führenden Kleingeräte-Hersteller aussehen, ist Thema unseres zweiten Beitrages (Die Kundendienste einiger Großgeräte-Hersteller standen in der August-Ausgabe im Mittelpunkt). Auch ihnen hatten wir folgende Fragen gestellt:

1. Haben Sie in Deutschland eine eigene Kundendienstorganisation?
2. Ist der Fachhandel durch Sie autorisiert, Kundendienst durchzuführen?
3. Arbeiten Sie mit einer fremden Kundendienstorganisation zusammen, wenn ja mit welcher?
4. Welche besonderen Dienstleistungen bietet Ihr Kundendienst?
5. Beschreiben Sie bitte die Abwicklungsmodalitäten Ihres Kundendienstes (im Garantiefall und bei einem normalen Service)
6. An wen kann sich der Verbraucher im Falle eines Kundendienstbedarfs wenden? Gibt es Hotlines, wenn ja welche und wofür?
7. Wie kommuniziert Ihre Firma das Thema Kundendienst (auf Prospekten Internet etc.)?

Nun zu den Firmen, die uns auf unsere Fragen geantwortet haben.

Drei bis vier Tage Durchlaufzeit bei Braun

Für Garantieleistungen arbeitet Braun mit autorisierten Kundendienstpartnern und den größeren Service Centern zusammen. Außerdem haben Elektro-Fachbetriebe auf Wunsch Zugang zum Braun-Online-Service-Portal. Dieses bietet Zugriff auf technische Unterlagen, Stücklisten, Reparaturanweisungen und falls gewünscht auch tägliche Bulletins mit aktuellen Informationen. Für den Handel gibt es die Möglichkeit des Soforttauschs im Garantiefall bis zu einer definierten Wertgrenze des Kaufpreises. Für die Endver-

braucher bedeutet das in der Regel eine Durchlaufzeit von drei bis vier Tagen. Große Handelspartner erhalten einen Shuttle Service. Bei Material- oder Herstellfehler übernimmt Braun die kostenlose Reparatur innerhalb von zwei Jahren nach Kauf eines Produktes. Der Kunde wendet sich in solch einem Fall entweder an die Braun-Infoline, an den Handelspartner, bei dem das Gerät erworben wurde oder direkt an ein Braun-Service Center – das geht sowohl per Post als auch persönlich. Der Handelspartner darf im Garantiefall bis zu einer definierten Wertgrenze das fehlerhafte Produkt direkt gegen ein Neugerät eintauschen. Das Service Center repariert oder tauscht die Ware entsprechend der Vorgaben des Herstellers Braun.

Braun bietet eine gebührenfreie Infoline unter 0800/217286463 an. Der Verbraucher kann sich außerdem auch auf www.braun.de weiter informieren.

Reparaturanteil außerhalb der Garantie bei Philips marginal

Die deutsche Philips-Organisation ist auch für die Betreuung des Kundendienstes zuständig. Der Fachhandel ist autorisiert im Garantiefall – nach Prüfung der Garantievoraussetzungen – Austauschgeräte sofort zu tauschen. Im Reparaturbereich arbeitet Philips mit langjährigen Vertragspartnern zusammen, der Fa. Arrivo in Buchholz in der Nordheide und der Fa. Service Center Baumeister in Rostock.

Spezielle Dienstleistungen sind der Sofortaustausch, spezielle Serviceleistungen in Abhängigkeit vom Produkt wie vor Ort Service, Leihgerät. etc. Weiterhin gibt es einen kostenlosen Abholservice, der über das Internet beauftragt werden kann. Die Steuerung erfolgt über „Info Tip“, ein System, dass sich in der Braunen Ware mittlerweile als Branchenlösung etabliert hat. Die Bearbeitung von Servicefällen ist bei Philips produktabhängig. Bei Elektro-Hausgeräten ist der Garantiefall als der normale Service zu

bezeichnen. Der Anteil von Reparaturen außerhalb der Garantie ist marginal. In der Regel werden die Geräte entweder vom Fachhandel getauscht oder an einen der o.g. Partner zur Reparatur eingesandt. Im Falle eines Tausches erhält der Fachhandelspartner entweder eine Gutschrift oder ein Austauschgerät. Philips hat eine kostenlose Hotline für alle Produkte aus dem Bereich Consumer Lifestyle. Außerdem erhält der Konsument Informationen im Internet. Hinweise auf den Kundendienst befinden sich im Internet, auf Prospekten und teilweise auf Stickern am Gerät.

Groupe SEB mit eigener Kundendienst-Organisation

Die Groupe SEB unterstützt den Handel in Deutschland durch eine eigene Kundendienst-Organisation. Mit dem Zentralkundendienst in Solingen stehen für Reparaturen und Ersatzteile 20 Servicepartner, die flächendeckend über Deutschland angesiedelt sind, dem Handel und den Endverbrauchern zur Verfügung. Für die Kommunikation mit allen Kunden ist in Solingen die Kundenbetreuung eingerichtet. Hier werden alle Telefonkontakte und die Korrespondenz geführt. Der SEB-Kundendienst ist montags bis freitags von 8 bis 18 Uhr durchgehend zu erreichen. In Solingen befindet sich auch die Retourenbearbeitung.

Der Handel gibt seine Reparaturgeräte an den Zentralkundendienst oder einen autorisierten Servicepartner seiner Wahl weiter. Da er von hier prompt und zuverlässig bedient wird, ist eine Reparatur in eigener Werkstatt für den Handel nicht empfehlenswert und zu aufwendig. Die Abwicklung von Reparaturfällen ist denkbar einfach: Die Geräte werden im Garantiefall zum Nachweis der Garantie mit einem vom Händler vollständig ausgefüllten Garantiebeleg oder der Kaufquittung an den Zentralkundendienst oder einen Servicepartner nach Wahl eingesandt. Ansonsten genügt ein formloser Lie-

ferschein mit Rücksendeadresse, da auf Wunsch die Rücksendung auch direkt an den Kunden erfolgen kann.

Der Verbraucher kann sich auch selbst an die SEB-Service-Organisation wenden. Es empfiehlt sich in jedem Fall die telefonische Kontaktaufnahme. So kann dann die weitere Vorgehensweise auf das Problem oder das Produkt bezogen abgesprochen werden. In vielen Fällen ist am Telefon bereits eine Problemlösung möglich, so dass weiterer Aufwand und Kosten für beide Seiten vermieden werden.

Die zentrale Rufnummer für alle Marken der Groupe SEB Deutschland lautet 0212 387 400

Auf den Internet-Seiten der Groupe SEB-Marken werden alle wichtigen Informationen zum Service aufgeführt. Zum Beispiel die Adressen der Servicepartner, Bedienungsanleitungen, Garantiebedingungen. Hier kann der Endverbraucher auch den Fachhändler in seiner Nähe finden. Eine spezielle Seite nur für den Handel macht es möglich, weitere Informationen abzurufen und Ersatzteile via Internet zu bestellen. Und selbstverständlich erreicht jeder Kunde die Kundenbetreuung direkt per E-Mail über ein hierfür eingerichtetes Kontaktformular.

Der Jura-Service ist an 362 Tagen im Jahr erreichbar

Die Jura-Service-Organisation befindet sich seit 2002 in Singen am Bodensee. Darüber hinaus arbeitet das Unternehmen zusätzlich mit 16 externen Service-Werkstätten zusammen. Es gibt außerdem 163 ausgewählte Fachhandels-Partner, welche durch Jura für den Service autorisiert sind. „Das Kundenkommunikations-Center von Jura ist als erstes Unternehmen in der Branche an 362 Tagen für die Fachhandels-Partner sowie für die Endkunden erreichbar“, so Stefan Scheurer, Vertriebsleiter der Jura Elektrogeräte Vertriebs-GmbH. Die langen Öffnungs-



Stefan Scheurer

zeiten von Montag bis Freitag von 8 – 20 Uhr sowie am Wochenende und an Feiertagen von 10 – 18 Uhr hat das Unternehmen an die Bedürfnisse der Kunden angepasst. „Die Anrufer werden auch nicht durch eine Computerstimme empfangen, sondern sprechen immer direkt mit einem qualifizierten Mitarbeiter. Die Mitarbeiter helfen per Draht auch bei bedientechnischen Fragen oder bei der Zubereitung von Kaffee-Spezialitäten weiter. Die Durchlaufzeit bei Reparaturen beträgt in der Regel 48 Stunden,“ erläutert der Vertriebsleiter. Im Idealfall ruft der Kunde bei einem Servicefall zuerst die Endverbraucher-Hotline an, bei der zunächst versucht wird, telefonisch zu helfen. Sofern das fehlschlägt, hat der Kunde die Möglichkeit, das Gerät bei einer Servicestelle in seiner Nähe direkt abzugeben oder das Gerät in den Jura-Zentralservice einzuschicken bzw. bei sich zu Hause abholen zu lassen. Benötigt der Kunde hierfür Karton und Styropor, wird dies dem Kunden zugeschickt. Im Garantiefall ist die Reparatur inkl. Transport und Verpackungsmaterial selbstverständlich kostenfrei. Für Reparaturen außerhalb der Garantiezeit arbeitet Jura mit einem sehr übersichtlichen Pauschalsystem, das auf einen Blick über die maximalen Reparaturkosten schon vor der Reparatur transparent informiert. Dieses System sorgt auch dafür, dass die Reparatur schneller durchgeführt werden kann, da nicht erst auf die Freigabe eines Kostenvoranschlags gewartet werden muss.

Jura hat verschiedene Hotline-Nummern: Endverbraucher-Hotline 0180 3 523333 (kostengünstige Rufnummer mit 0,09 Euro/Minute für alle Endkunden); Fachhandels-Hotline 0800 5872737 (kostenfrei für alle unsere autorisierten Fachhändler); „Z5“-Hotline 0800 0587295 (kostenfrei für alle unsere registrierten „Z5“-Premium-Kunden); Gastro-Hotline 0180 1 587242 (kostengünstige Rufnummer mit 0,039 Euro/Minute für Gastro-VIP-Kunden).

„Die Erreichbarkeit ist in unserer Branche einzigartig“, so Stefan Scheurer. „Montag bis Freitag von 8 – 20 Uhr sowie am Wochenende und an Feiertagen von 10 – 18 Uhr. Unsere Kundenkommunikations-Center hat auch an nur drei Tagen im Jahr geschlossen (25.12./26.12./1.1.) Über die Internetseite www.jura.com kann sich der Kunde umfassend über unsere Serviceleistungen informieren. Im Jura-Produktkatalog wird ebenfalls über unser Kundenkommunikations-Center und die Kontaktmöglichkeiten informiert.

Enges Vertragswerkstätten-Netz bei De'Longhi

De'Longhi hat keine eigene Kundendienstorganisation und arbeitet deshalb bundesweit eng mit Vertragswerkstätten zusammen. So bleiben die Durchlaufzeiten gering und die Qualität bei den Reparaturarbeiten wird hoch gehalten. Jeder Fachhändler, der De'Longhi-Produkte vertreibt und zusätzlich über einen entsprechend ausgerüsteten Service verfügt, kann autorisiert werden. Als besondere Dienstleistung bietet DeLonghi einen Vor-Ort-Service bei Klimageräten, kostenlosen Abhol- und Zustellservice für den Fachhandel durch die Vertragswerkstätten (ortsgebunden) sowie kostenlosen Abhol- und Zustellservice für den Verbraucher durch verschiedene Dienstleister wie UPS, DHL und GLS an. Damit sind kurze Abwicklungszeiten garantiert. Zusätzlich werden Schulungen durchgeführt und technischer Support durch das „Technical Competence Center“ von De'Longhi in München angeboten.

Im Kundendienstbedarfsfall wendet sich der Kunde in der Regel an die De'Longhi Info-Hotline 0180 5 225521 (0,14 Euro/Min) – wo er sein Problem schildert. Geschulte Mitarbeiter der Hotline informieren den Kunden über z. B. Bedienungsfehler und geben Tipps zur korrekten, optimalen Handhabung. Falls es sich um einen technischen Defekt handelt, wird das Gerät umgehend beim Kunden abgeholt und an eine der De'Longhi-Vertragswerkstätten weitergeleitet. Sollte dem Kunden kein Transportkarton für das Modell zur Verfügung stehen, wird ihm vorab das entsprechende Verpackungsmaterial zugesendet. In den Werk-

stätten wird das Modell schnellstmöglich repariert und dem Kunden portofrei wieder zugestellt. Im normalen Servicefall, wenn es sich nicht um einen Garantiefall handelt, ist der Kunde frei in der Wahl des Reparaturbetriebes. Für beide Marken sind verschiedene Hotlines eingerichtet:

Info-Hotline De'Longhi 0180 5 225521

Info-Hotline Kenwood 0180 2000422

Info-Hotline Klimageräte 0180 5242544

Kontaktaten zum Kundendienst sind in allen Prospekten sowie auf den Internet-Seiten (z. B. auf www.delonghi.de) hinterlegt. Hier findet der Kunde und Interessierte auch die Hotline-Nummern sowie die Vertragswerkstätten mit entsprechender Anschrift und Telefonnummer.

Ihre Meinung ist gefragt!

Sie haben die Antworten einiger bedeutender Großgeräte-Hersteller zur Organisation ihres Kundendienstes gelesen?

Was meinen Sie dazu, wie sind Ihre Erfahrungen mit der Industrie, wenn es um die Abwicklung von Reparaturaufträgen – egal ob im Garantiefall oder darüber hinaus – geht.

Teilen Sie uns mit, ob Sie Probleme damit haben oder ob es so reibungslos abläuft, wie es in den Antworten der Hersteller beschrieben wird.

Wir sind gespannt auf Ihre Erfahrungsberichte!

700 Serviceunternehmen arbeiten für Saeco

Mit über 700 autorisierten Serviceunternehmen verfügt Saeco über das größte Service-Netz für Kaffee-Vollautomaten in Deutschland. Dies ist Saeco besonders wichtig, um eine möglichst große Kundennähe garantieren zu können. Auch das europäische Zentrallager für Ersatzteile liegt in Deutschland, in Eigeltingen.

Saeco bietet seinen Kunden verschiedene Service-Dienstleistungen an: Sie können über die gebührenfreie Service-Hotline (Tel.: 0800 7232633) einen Abholauftrag beantragen, so dass die Maschine zuhause abgeholt wird. Darüber hinaus bietet Saeco zu Wartungszwecken einen Pflege-Check seiner Kaffee-Vollautomaten an, der gegen eine geringe Kostenpauschale fachgerecht durchgeführt wird. Ein deutschlandweites Netz autorisierter Händler kann zudem direkt im Webshop von Saeco-Ersatzteile für die Maschinen ordern, was den Aufwand erheblich vereinfacht. Durch die große Dichte des Servicenetzes haben Kunden die Möglichkeit, ihr Gerät direkt beim Kundendienst in ihrer Nähe abzugeben – das erspart Zeit und unnötige Kosten. Die Ab-

holung ist zudem über einen Paketdienstleister möglich – dieser Service ist innerhalb der Garantiezeit kostenlos. Für die Reparatur benötigt Saeco durchschnittlich etwa zwei Arbeitstage, wenn die Ersatzteile vorliegen. Im Servicefall wendet sich der Kunde am besten direkt an die Saeco-Servicestellen. Diese können auf der Internetseite www.saeco.de nach Eingabe der Postleitzahl schnell und einfach ermittelt werden.

Außerdem gibt es eine kostenlose Service-Hotline, die unter der Nummer 0800 7232633 erreichbar ist. Auf der Internetseite von Saeco befinden sich wichtige Informationen zum Thema Kundenservice, Informationen zu Garantiebestimmungen sowie auch ein Ratgeber zur richtigen Pflege und FAQ, die für die verschiedenen Linien beantwortet werden.

Für Dyson sind drei Servicetechniker unterwegs

Die DVG Vertriebs-Gesellschaft mit Sitz in Meckenheim wickelt mit ehemaligen Dyson-Mitarbeitern exklusiv die Kundendienstanfragen an den Bodenstaubsauger-Hersteller ab. Die Serviceleistung erfolgt inhouse über Dyson. Darüber hinaus beschäftigt das Unternehmen drei mobile Servicetechniker (Field Service Engineers), die Geräte vor Ort reparieren. In Einzelfällen führt auch der Fachhandel Service-Leistungen durch – jedoch nur bei kostenpflichtigen Service-Leistungen und nicht in Garantiefällen.

Als besondere Dienstleistung sieht Dyson die verbesserte Erreichbarkeit des Kundendienstes von Montag bis Freitag von 8 Uhr bis 20 Uhr und Samstag von 9 Uhr bis 14 Uhr. Sollte der Servicefall in einem Gebiet auftreten, in dem kein Field Service Engineer (FSE) tätig ist, werden die Geräte direkt beim Kunden abgeholt. Wenn der keinen Karton für den Versand besitzt, wird er ihm zunächst kostenfrei zugeschickt. Bereits am 3. Tag nach dem Anruf hat der Besitzer seinen reparierten Dyson wieder. 2008 lag die allgemeine Erreichbarkeit des Kundendienstes bei 95 Prozent.

Wenn der Servicefall in einem von einem FSE betreuten Gebiet eintritt, vereinbart der Kundendienst mit dem Kunden einen Termin, an dem der Service-Mitarbeiter vorbeikommt, um das Gerät vor Ort zu reparieren. Tritt der Servicefall außerhalb eines FSE-Gebietes ein, wird die Abholung des defekten Gerätes durch DHL vom Kundendienst in Auftrag gegeben. Die Reparatur erfolgt innerhalb von drei bis fünf Werktagen (von Abholung bis Rücksendung). Je nach Aufwand/Umfang der durchgeführten Reparaturarbeiten fällt ein Service Tarif von 25 – 115 Euro an. Im Garantiefall ist die Vorgehensweise entsprechend – jedoch entfällt selbstverständlich der Service-Tarif. Tritt

der Servicefall innerhalb von 21 Tagen nach dem Kauf des Gerätes ein, wird das Gerät ohne Reparatur sofort ausgetauscht. Alle Boden- und Bürststaubsauger verfügen bekanntlich über fünf Jahre Vollgarantie mit kostenlosem Abhol- und Lieferservice.

Zur Kontaktaufnahme gibt es eine Hotline für Privatkunden und eine kostenlose Servicenummer für Fachhändler. Die Servicenummer steht auf jedem Produkt und ist so schnell zur Hand. Über diese Rufnummer kann telefonisch die Reparatur durch einen Field Service Engineer oder die Abholung des defekten Gerätes in Auftrag gegeben werden. Darüber hinaus können Ersatzteile und/oder Zubehör bestellt werden. Zusätzlich finden Kunden Schnellhilfe, Tipps sowie weitere Informationen auch unter „Kundendienst“ auf der Internetseite www.dyson.de.

Die Kontaktdaten des Dyson-Kundendienstes lauten wie folgt: Für Endverbraucher: Telefon: 01805 33 97 66; Fax: 01805 33 97 33; Infoline: 01805 33 97 22; E-Mail: kundendienst@dyson.de Für Fachhandel: Telefon: 0800 533 97 66; Fax: 0800 533 97 33; E-Mail: fachhandel@dyson.de

Die Kontaktdaten des Dyson-Kundendienstes finden sich auf Broschüren, Flyern im Internet, auf dem Produkt, der Verpackung und in der Bedienungsanleitung sowie in Trainingsunterlagen für das Verkaufspersonal.

Austausch oder Geld-zurück bei Grundig Home Appliances

Im Garantiefall (für Personal Care-Produkte drei Jahre, für Bodenpflege-Geräte zwei Jahre) gibt es für Endkunden, die Grundig-Geräte des Bereiches Home Appliances gekauft haben, im Prinzip zwei Möglichkeiten, so *Michael Geisler*, Director Home Appliances bei Grundig.

Wenn der Kauf beim Händler erfolgte, kann sich der Kunde direkt an diesen wenden. Er wird das Gerät, falls vorhanden, sofort austauschen. Ist es nicht vorrätig, bekommt der Kunde sein Geld zurück und kann sich ein anders Modell kaufen. Beim Kauf im Versandhandel oder über das Internet stehen den Grundig-Käufern eine Hotline zur Verfügung. Dort können alle Abwicklungsmodalitäten erfragt werden. In der Regel erfolgt der Austausch der Geräte innerhalb von 48 Stunden nach Eintreffen des Gerätes bei der entsprechenden Adresse, die der Käufer beim Anruf erfährt.

Die Abwicklung zwischen Handel und Grundig für Garantiefälle erfolgt über den Außendienst bei der normalen Besuchsroutine. Er besichtigt die Geräte und veranlasst entsprechende Gutschrift an den Händler.



Michael Geisler,
Director Home
Appliances bei
Grundig

Keine spezielle Fachhandels-Autorisierung bei Inventum

Der Kundendienstservice von Inventum wird durch den Service-Partner AVC, Höhenstrasse 24, 70736 Fellbach durchgeführt, sagt uns *Andreas Helmis*, Geschäftsführer, Inventum Deutschland GmbH. Eine spezielle Autorisierung gibt es derzeit nicht. „Wenn wir später komplexere Geräte einführen als E-Kleingeräte, wäre darüber nachzudenken.“

Als besondere Dienstleistung beschreibt Inventum den Abholservice vom Kunden sowie vom Endverbraucher. Registrierung und Verfolgung der eingesendeten Artikel erfolgt im Internet auf der AVC-Homepage.

„Im Servicefall sendet der Händler oder Konsument das Gerät an unseren Service-Partner AVC. Alternativ kann er auch das Produkt zur Abholung im Internet registrieren. Die Garantie beträgt in der Regel zwei Jahre, bei einzelnen Produkte auch fünf Jahre (z.B. auf das Heizelement bei Fritteusen). Geräte unter einem UVP von 40,- Euro werden während der Garantie ausgetauscht. Das kann der Händler auch direkt sofort mit dem Kunden regeln. Bei zur Reparatur eingesendeten Geräten wird ein Kostenvorschlag unterbreitet.“

Unter der Hotline Telefonnummer (05172 410098 0) sowie Internet Hotline (info.deutschland@inventum.eu) aber auch über den direkter Kontaktlink von unserer Homepage www.inventum.eu ist Inventum erreichbar.

Sämtliche Konsumentenfolder, Leaflets und natürlich die Homepage



Andreas Helmis,
Geschäftsführer
der Inventum
Deutschland
GmbH

von Inventum liefern dem Konsumenten die Kontaktdaten, um Beratung und/oder Information zu bekommen. Wenn Inventum fünf Jahre Garantie gibt, wird das auf der Verpackung und in den Katalogen kommuniziert. In den Gebrauchsanweisungen der Produkte sind ebenfalls die Kontaktdaten enthalten.

Remington: Für Händler und Endkunden getrennt

Für den Einzelhandel bietet Remington in Ellwangen die Kundendienstorganisation Varta Consumer Batteries. Zusätzlich steht ein internes Customer Service Team zur Verfügung. Für Endkunden arbeitet Remington mit einem externen Service-Center in Pirmasens zusammen. Bei allgemeinen Fragen zu Produkten, Ersatzteilen oder Garantieansprüchen kann der Kunde das Unternehmen aber auch kostenfrei über eine 0800er Nummer per Tel. oder Fax erreichen. Kontaktaufnahme per E-Mail und Brief ist ebenfalls möglich. Das Service-Center ist von Montag bis Freitag von 08.00 bis 18.00 Uhr geöffnet.

Je nach Wert des Gerätes kann das Produkt vom Frachtunternehmen im Servicefall abgeholt und nach Prüfung des Garantieanspruches durch das Service-Center ein Austauschgerät versendet werden. Bei Produktabholung und -austausch erhält der Kunde per Mail oder Post eine Abholmarke, die es ihm ermöglicht, mit dem Frachtunternehmen einen Termin zu vereinbaren und das Produkt bei diesem kostenfrei aufzugeben. Nach Eingang des Produktes und bei Garantieanspruch wird dem Kunden kostenfrei ein Austauschgerät zugesendet. Bei Geräten, bei dem sich eine Produktabholung nicht rentieren würde, kann gegen Vorlage des Kassenbelegs und nach Prüfung des Garantieanspruches ein Ersatzprodukt kostenfrei versendet werden.

Remington kommuniziert seine Kundendienstleistungen in einem speziellen Prospekt, in Bedienungsanleitungen und im Internet.

petra-electric mit eigenem Kundendienst

Die Firma *petra-electric* hat einen eigenen Zentralkundendienst. Eine spezielle Autorisierung für Fachhändler gibt es nicht. Als besonderer Service ist die Hotline (0822 4004 0) zum Normaltarif erreichbar. Die Garantie im Inland beträgt zwei Jahre und beinhaltet kostenlose Reparatur und freien Versand. Reparaturfälle berechnen sich nach Aufwand, die Zusendung des Gerätes ist unfrei. Hinweise zum Kundendienst gibt es in den Gebrauchsanleitungen und auf der Website.

Günter Meyer
(Wird fortgesetzt)