

Zentraler Service Anleitung

Zentraler Service



Montag bis Freitag

täglich zwischen
13:00 und 16:00 Uhr

für 0,59 € aus dem
Deutschen Festnetz.

Die ersten zwei Minuten sind kostenfrei.
Abweichende
Mobilfunkkosten!

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, oder senden Sie eine E-Mail an service@vort.de, um das Problem nach Möglichkeit telefonisch / per E-Mail 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:

Füllen Sie bitte das Service-Formular aus (evtl. mit Hilfe Ihres Fachhändlers) und bestätigen Sie auf der Seite „Verpackungshinweise“, dass Sie die angeführten Anweisungen akzeptieren.

Senden Sie das vollständig ausgefüllte Formular + Ihre Rechnungskopie dann an uns zurück. Sie haben die Möglichkeit dies an die E-Mail Adresse service@vort.de oder die **Faxnummer 09275-98919** zu senden. Ihre Angaben werden nur für die Reparatur gespeichert. Bitte behalten Sie sich eine Kopie des Formulars für Ihre Unterlagen zurück.

- Falls die Kopie der Original-Rechnung fehlt, werden wir das Gerät wie bei einer kostenpflichtigen Reparatur behandeln (bitte senden Sie niemals Ihre Originalrechnung an uns, da wir die Rückgabe nicht sicherstellen können).
- 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.

Wichtig: Wir melden uns spätestens 1 bis 2 Tage nach Erhalt der Formulare. Sollten Sie bis dahin nichts von uns hören, sind sie nicht heil bei uns angekommen. Bitte melden Sie sich in diesem Fall kurz über die Hotline (die ersten zwei Minuten sind kostenfrei) oder per E-Mail / Fax.

Carry-In-Service:

Bringen Sie das Gerät (möglichst zusammen mit der Originalverpackung) bitte zu einem autorisierten Fachhändler Ihres Vertrauens. Nach erfolgter Reparatur können Sie das Gerät dort wieder abholen oder auf dem Reparaturantrag eine abweichende Lieferadresse (Geschäftsadresse) angeben.

In Ausnahmefällen können wir das Gerät auch bei einer anderen Geschäftsadresse abholen. In diesem Fall tragen Sie die Verantwortung für die sorgfältige Verpackung und evtl. entstehende Transportschäden. Besprechen Sie bitte mit uns von welcher Adresse wir abholen lassen können und lesen Sie sich unsere „**Verpackungshinweise**“ aufmerksam durch und bestätigen Sie, dass Sie diese akzeptieren.

Sie finden alle unsere Formulare, die Robomow-FAQs, Bedienungsanleitungen und Dokumentationen (z.B. Abbau der Haube RM-Geräte) auf unserer Homepage www.vort.de

Verpackungshinweise

Am besten bringen Sie Ihren Robomow für die Service-Einsendung zu Ihrem Fachhändler, er hilft Ihnen gerne. In Ausnahmefällen können wir das Gerät auch bei einer anderen Geschäftsadresse abholen. In diesem Fall tragen Sie die Verantwortung für die sorgfältige Verpackung und evtl. Transportschäden.

Robomow für die Abholung vorbereiten:

1. Packen Sie den Robomow bitte laut der folgenden Vorgaben gut ein:

RL-Geräte (RL500, 800, 350, 550, 555, 850, 855, 1000, 2000)

Der Karton muss groß genug sein, damit die Stoßfängerleiste nicht gedrückt wird (am besten in der Originalverpackung). Das Gerät auf den Rädern stehend einpacken (nicht auf die Seite legen!). Wenn Sie den Akku mitschicken müssen, bitte die Sicherung ziehen. Bitte polstern Sie den Karton aus. Alle zusätzlichen Teile, die zur Diagnose benötigt werden, in einem gesonderten Karton (bei kleineren Teilen genügt ein Umschlag) packen und dem Gerät beipacken. Bei größeren Teilen bitte in einem Extrakarton mitschicken. Bitte auf jedem Karton die Absenderadresse gut lesbar anbringen.

RM-Geräte (RM400, RM200) und City 110

Bauen Sie bitte bei den Geräten die Haube ab (Dokumentation auf www.vort.de) und, falls sie für die Reparatur nicht benötigt wird, bewahren Sie sie sicher Zuhause auf. Gerät im Originalkarton incl. aller Stützen und Styropor-Abstandhalter (oder ähnlich großen Karton mit Füllmaterial) gut verpacken. Die Hinterräder müssen frei beweglich sein. Legen Sie hierzu einen Karton unter das hintere Teil des Gehäuses, so dass die Räder frei schwingen können und nicht am Boden aufstehen. Wenn die Haube für die Reparatur benötigt wird, packen Sie sie bitte gut in Luftpolsterfolie ein und legen Sie diese lose auf das Gerät mit in den Karton. Bitte polstern Sie den Karton gut aus. Beachten Sie, dass er einen Sturz aus 1 Meter Höhe aushalten muss (Vorgaben der Paketdienste), damit das Gerät auf dem Transport nicht beschädigt wird. Alle zusätzlichen Teile, die zur Diagnose benötigt werden, in einem gesonderten Karton (bei kleineren Teilen genügt ein Umschlag) packen und dem Gerät beipacken. Bei größeren Teilen bitte in einem Extrakarton mitschicken. Bitte auf jedem Karton die Absenderadresse gut lesbar anbringen.

2. Bringen Sie die Zieladresse gut lesbar auf allen Kartons 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. Sobald das Gerät beim Zentralen Service eingegangen ist, werden sie umgehend per E-Mail über den sicheren Eingang informiert. Die E-Mail 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.
5. Sobald das Gerät repariert ist, sendet der Zentrale Service Ihren Robomow durch ein Logistikunternehmen an Ihren Fachhändler, oder die abweichende Lieferadresse, zurück. Bei kostenpflichtigen Reparaturen wird Ihr Gerät versandt, sobald der Rechnungsbetrag beim Zentralen Service eingegangen ist.

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

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

Robomow®

Reparatur Antrag

Nr.	Service bei:
Datum:	Abholung: <input type="checkbox"/>

Getönte Felder werden von uns ausgefüllt!

Kundenadresse:

Vorname	
Nachname	
PLZ	
Ort	

Straße	
Telefon	
oder. Mobil	
E-Mail	

Abhol- und Rücklieferadresse (Firmenadresse):

--

Ich benötige eine telefonische Beratung eine Garantie- / Reparatur mit Abholung **Reparatur beim Händler gewünscht**

Wichtig: Fügen Sie eine Kopie des Originalkaufbeleges bei.

Wichtig: Alle Reparaturen ohne Kopie des Kaufbeleges müssen wir als kostenpflichtige Reparatur durchführen.

OHNE VOLLSTÄNDIGE ANGABEN KANN KEINE BEARBEITUNG ERFOLGEN!!!

Modell	
Seriennummer	
Sicherheitscode	4 stellige PIN
Kaufdatum	

Der Fehler trat auf am:

Der Fehler tritt periodisch auf:

Falls Code eingestellt unbedingt angeben (sonst keine Bearbeitung möglich)

Garantiereparatur (bis 24 Monate nach Kaufdatum)

Gekauft bei: _____

Problembeschreibung:

--

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

Folgende Teile habe ich beige packt:

- Gerät (Robomow)
- Akkupack
- Ladegerät
- Ladestation Ladestationsnetzteil
- Perimeterswitch

Sonstiges:

Hiermit bestätigen Sie, dass der beschriebene Fehler nicht auf einem Anwendungsfehler oder falsch verstandener Produktspezifikation beruht, und Sie die „**Zentraler Service Anleitung**“ gelesen und verstanden haben. Wir bitten um Ihr Verständnis, dass wir Formulare ohne diese Bestätigung nicht bearbeiten und keine Abholung des Gerätes veranlassen können (im Zweifel kontaktieren Sie bitte unsere Hotline oder wenden Sie sich an Ihren Fachhändler).

Datum:

Unterschrift: _____