

Leitfaden Servicefälle

Unser Partner für Servicehotline und Reparaturen:

Eseco

Unser Partner für Ersatz- und Zubehörteile:

Aswo/Espo

Defekt bzw. Mangel im Garantiefall:

- **Kunde meldet sich bei unserer Hotline**
Telefon:
0 800 29 16 53
weiseware@kundendienst.email
Die Hotline meldet sich als „Technischer Kundendienst“
- **Bei Reparatur wird der Fall an Eseco geben**
Rep sollte innerhalb von 10-14 Kalendertagen erledigt sein
➔ Durchschnittliche Rep.-Zeit 2018 Eseco = 6 Werkzeuge
Sollte das Ersatzteil nicht rechtzeitig (innerhalb von 14 Kalendertagen) lieferbar sein, versucht Aswo/Espo den Versand zu beschleunigen. Sollte die Lieferzeit über 21 Kalendertage liegen und auch keine Beschleunigung möglich sein, wird VG pro-aktiv das Gerät zur Gutschrift freigeben.
- **Gerät ist nicht reparabel bzw. Rep-Zeit zu lange**
Gerät wird von uns pro-aktiv gutgeschrieben; KD bekommt Abschriftsschreiben von Eseco, mit diesem muss er sich zur Regulierung (Rücknahme oder Tausch) bei seinem Händler melden.

Transportschaden

- Offene Schäden müssen sofort bei Übergabe an den Logistiker und Vestel gemeldet werden, spätestens innerhalb von 24 Stunden.
- Verdeckte Transportschäden müssen innerhalb von 7 Tagen nach Übergabe gemeldet werden, bei späterer Meldung gewähren wir je nach Fall bis zu 3 Monate Kulanz.
-

ACHTUNG, bitte beachten Sie bei Transportschäden den Gefahrenübergang! Sollten Sie die Ware an eine Dritte weitergeliefert werden, können wir für Folgeschäden nicht haften!