

Serviceinformationen für B2B-Kunden in der Schweiz und Österreich



Die LG Electronics Deutschland GmbH bietet für alle im Vertriebsgebiet verkauften Geräte, umfangreiche Garantielösungen an, die im Fall eines Defektes schnell helfen sollen, Ihr Gerät wieder in einen funktionsfähigen Zustand zu versetzen. Die Garantieleistungen unterscheiden sich je nach Produkt voneinander. Die heute angebotenen Servicearten sehen wie folgt aus:

SendIn Service

Produkte mit diesem Service müssen zur Reparatur eingeschickt werden und werden dann entweder mit einem wieder aufbereiteten Produkt getauscht oder repariert an Sie zurückgeschickt. Einen kostenlosen Versand-Voucher erhalten Sie an unserer Hotline.

PickUp & Return Service

Produkte mit diesem Service werden nach Anruf bei unserer Hotline bei Ihnen abgeholt (bitte transportsicher verpacken) und nach erfolgter Reparatur wieder an Sie zurückgesendet.

SWAP Service

Defekte Produkte mit SWAP Service werden durch ein neuwertiges Gerät ausgetauscht. Dazu erhalten Sie per Paketdienst das Austauschgerät, in dessen Verpackung Sie dann das Defektgerät zur Reparatur schicken.

Überblick über die Servicearten je Produktfamilie

Dies ist ein Überblick über die Servicearten je Produktfamilie, die im Einzelfall jedoch auch anders geregelt sein können. Mit welchem Service Ihr Produkt ausgestattet ist, erfahren Sie bei unserer Kundenhotline unter Tel: +49 (0)1806.807020 Die Hotline erreichen Sie Montag bis Freitag von 9:00 – 18:00 Uhr.

Produktfamilie	Serviceart	Garantiedauer ab Verkauf
Digital Signage	Pick-Up & Return Service / vor Ort Service *	36 Monate
TV (Hotel TV / Commercial TV) Geräte > 32"	Pick-Up & Return Service / vor Ort Service *	24 / 36 Monate**
Projektoren	SendIn-Service	36 Monate
Business PC Monitore	SendIn-Service	36 Monate

*vor Ort Service **Österreich** in Absprache möglich / vor Ort Service in der **Schweiz** für digital Signage sowie Hotel TV

**36 Monate Garantie für Geräte der Produktgruppen Hotel TV sowie Commercial TV mit Verkaufsdatum ab Mai 2019.

Im Falle einer technischen Frage zu einem B2B Produkt, wenden Sie sich bitte an unsere technische Hotline:

In der Schweiz sowie Österreich : +49 (0)1806.807020

oder per E-Mail an b2b.service@lge.de

Möchten Sie ein Gerät zur Reparatur anmelden, wenden Sie sich bitte an unsere B2B-Hotline.

Die Kontaktdaten unserer Partner lauten wie folgt:

Autorisierter Service Partner Österreich

VMS Elektronik GmbH
Scheringgasse 3, A-1140 Wien
T:+43(1)5225362
office@vms-elektronik.at

Autorisierter Service Partner Schweiz

ESAG AG
Moosacherstrasse 6, 8820 Wädenswil
[+41 44 782 28 28](tel:+41447822828)
info@esag.ch

Zum Nachweis des Verkaufszeitpunktes sowie des Garantieanspruches wird unser Servicepartner in der Regel eine Kopie des Kaufbelegs und der Garantiekarte von Ihnen verlangen. LG behält sich vor, diese Garantiebedingungen jederzeit anzupassen. Es gelten weiterführende Garantiebestimmungen, die auf der dem Gerät beiliegenden Garantiekarte enthalten sind.

Übersicht der autorisierten LG-Servicepartner in der Schweiz und in Österreich

Gebiet	Postleitzahlengebiet	Autorisierter Servicepartner
Schweiz	Alle Postleitzahlengebiete	ESAG AG Moosacherstrasse 6, 8820 Waedenswil +41 44 782 28 28
Österreich	Alle Postleitzahlengebiete	VMS Elektronik GmbH Scheringgasse 3, A-1140 Wien T: +43(1)5225362

Ansprechpartner LGE Service-Abteilung

Prozess	Abteilungsname	Ansprechpartner	Kontakt
Retouren	Retourenmanagement	DR-Service Team	dr-service@lge.de
Eskalationen (ausgenommen Retouren)	B2B Service	Jan Ebling	Jan.ebling@lge.com
Technischer Support	Hotline	Hotline	01806-807020 / b2b.service@lge.de

Ergänzend zu den angebotenen Garantiemöglichkeiten, gibt es weitere Abwicklungsmöglichkeiten, die ausschließlich dem Fachhandel offenstehen.

DOA (Dead on Arrival)

LG bietet dem Fachhandel für alle seine Produkte die Möglichkeit, das defekte Produkt gegen eine Ersatzlieferung an LG zurückzugeben, sofern das Produkt direkt bei Auslieferung einen Defekt zeigt. Zur Vereinfachung wird ein DOA-Fall dann als gegeben angenommen, wenn der Defekt innerhalb von 14 Kalendertagen oder 7 Werktagen nach Verkauf an den Verbraucher auftritt (Kopie des Kaufbelegs erforderlich). Die Abwicklung erfolgt analog zur Retourenabwicklung. **Ausgeschlossen von dieser Regelung sind Transportschäden (offen sowie verdeckt).**

Retourenabwicklung

Im Falle einer nicht erfolgreichen Reparatur (fehlgeschlagene zweimalige Nachbesserung) oder einer nicht möglichen Reparatur können Sie als Fachhändler eine Retoure anfragen. Dazu schicken Sie das Gerät bitte an unseren - in Ihrem Land - autorisierten Service-Partner mit dem Bezugsnachweis und den vorhandenen Reparaturberichten. Unser Partner wird alle weiteren Schritte zur Anmeldung einer Retoure für Sie übernehmen.

Eskalation zu einer Reparatur

Haben Sie oder Ihr Kunde ein gravierendes Problem mit der Reparaturabwicklung, so steht Ihnen als Fachhändler unser Eskalationsteam gern zur Verfügung. Sie erreichen die Kollegen per Email (eskalation-service@lge.de). Bitte geben Sie in der Email so viele Detailinformationen wie möglich an. Wir werden Sie dann schnellstmöglich kontaktieren.

Kulanzanfragen bei Geräten außerhalb der Garantie

In Ausnahmefällen gewährt LG eine Kulanz, bei Reparaturen, die nicht durch die Garantie abgedeckt sind. Dies vornehmlich dann, wenn durch eine Vorreparatur das Gerät eine Zeit lang nicht nutzbar war und nun gerade außerhalb der Garantiedauer ist. Kulanzanfragen können nur über die autorisierten Servicepartner gestellt werden, da der Umfang der Reparatur immer vor der Kulanzentscheidung festgestellt werden muss.

Transportschadensabwicklung bei Transportschäden

Sollten Sie bei einer Lieferung einen offenen Transportschaden feststellen, so melden Sie dies umgehend nach Bezug direkt bei den Mitarbeitern der Logistikabteilung (Logistik@lge.de).

Bei einem verdeckten Transportschaden wenden Sie sich bitte innerhalb von 14 Tagen nach Bezug an unsere Retourenabteilung. Bitte haben Sie Verständnis, dass im Falle der längeren Lagerung bei Ihnen oder des Weitertransportes nicht alle verdeckten Schäden akzeptiert werden können.

Ersatzteile für LG Produkte (auch außerhalb der Garantiezeit)

Über den Online-Ersatzteilshop (zu finden unter <http://www.lg.com/de/support>) unseres autorisierten Vertriebspartners finden Sie das passende Ersatzteil für Ihr LG-Produkt. Sie benötigen hierzu nur die Modellbezeichnung oder die Artikelnummer des benötigten Ersatzteils.