

Serviceinformationen für B2B – Kunden in Deutschland



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.

Vor-Ort-Service

Bei Produkten mit einem Vor-Ort-Service melden Sie den Fehler bei unserer Kundenhotline an. Sollte das Problem nicht am Telefon gelöst werden können, beauftragen wir einen Servicepartner mit der Reparatur des Gerätes. Entweder können wir direkt mit Ihnen einen Termin vereinbaren oder unser Servicepartner meldet sich zur Terminabsprache bei Ihnen.

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: 01806 – 807020* Die Hotline erreichen Sie Montag bis Freitag von 9:00 – 18:00 Uhr.

* (0,20€ pro Anruf aus dem Festnetz der DTAG, aus dem Mobilfunk max. 0,60€ pro Anruf*).

Produktfamilie	Serviceart	Hotline	Garantiedauer
			ab Verkauf
Hotel TV / Commercial TV	Vor-Ort-Service	01806 - 80 70 20*	Ab 24 Monate *
Digital Signage	Vor-Ort-Service	01806 - 80 70 20*	ab 36 Monate
Projektoren	SendIn-Service	01806 - 80 70 20*	Ab 24 Monate
Business PC Monitore	Swap-Service	01806 - 80 70 20*	ab 36 Monate
PC Laufwerke	SendIn-Service	01806 - 80 70 20*	24 Monate

* 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:

(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.

Zum Nachweis des Verkaufszeitpunktes sowie des Garantieanspruches wird unsere Hotline oder 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.

Diese Garantien beschränken die Ihnen zustehende gesetzliche Gewährleistung in keinem Fall. Sie gehen in den meisten Fällen deutlich über den gesetzlichen Anspruch hinaus

Serviceinformationen für B2B – Kunden in Deutschland



Übersicht der autorisierten LG-Servicepartner

Region	Gebiet	Autorisierter Servicepartner	Hotel TV (vor Ort)	Monitore	Dig. Sign. (vor Ort)	Projektoren (send-in)	Notebook (send in)
Nord	Bremen / Niedersachsen	Auvico electronics Service GmbH Thalenhorststr. 15 28307 Bremen 0421/404002	Ja	Nein	Ja	Nein	Nein
Nord-Ost	Mecklenburg-Vorpommern	Service Center Baumeister GmbH & Co. KG Hansestr. 2 18182 Rostock/Bentwisch 0381/4536030	Ja	Nein	Ja	Nein	Nein
Nord	Schleswig / Holstein, Mecklenburg Vorpommern	Tasat GmbH, Wismarsche Str. 14, 18057 Rostock, Deutschland 0381/3750810	Ja	Nein	Ja	Nein	Nein
West	Westfalen	MSD GmbH & Co. KG Multimedia Service Dettmann Kuckucksweg 47 33607 Bielefeld 0521/285058	Ja	Nein	Ja	Nein	Nein
West	Ruhrgebiet	Service Total Germany Zum Eisenhammer 1 c 46049 Oberhausen 0208-85 77 66	Ja	Ja	Ja	Nein	Nein
Süd	Nord-Bayern	Reptech Am Hammer 23 90455 Nürnberg 09122/888777-0	Ja	Nein	Ja	Nein	Nein
Süd	Hessen	Technical Repair Service GmbH Boschstr.8 63768 Hösbach 06021 / 4393050	Ja	Nein	Ja	Nein	Nein
Süd	Rheinland-Pfalz	Service-Center-Schmidt Carl-Zeiss-Straße 61 55129 Mainz 06131-4975100	Ja	Ja (Reparatur)	Ja	Nein	Nein

Übersicht der autorisierten LG-Servicepartner

Gebiet	Postleitzahlengebiet (ersten 3 Stellen)	Autorisierter Servicepartner	Hotel TV (vor Ort)	Monitore	Dig. Sign. (vor Ort)	Projektoren (send-in)	Notebook (send in)
Nord	Schleswig-Holstein	TasaT Service GmbH Wismarsche Str. 14 18057 Rostock 0381/37508125	Ja	Nein	Ja	Nein	Nein
Ost	Sachsen	HSC Home Electronic Service Center GmbH Brahestr. 1 04347 Leipzig 0341/337436-30	Ja	Nein	Ja	Nein	Nein
Nord	Niedersachsen / Sachsen-Anhalt	HTV-Service-GmbH Koppestr. 3a 38104 Braunschweig 0531/3700777	Ja	Nein	Ja	Nein	Nein
Ost	Thüringen	LMR Birkenstraße 1 63868 Großwallstadt 06022 263080	Ja	Nein	Nein	Nein	Nein
Süd	Baden-Württemberg / Stuttgart	Ried GmbH Kölner Str. 34 70376 Stuttgart 0711/550493-0	Ja	Nein	Ja	Nein	Nein
Süd	Baden-Württemberg	TVS Repair & Logistic GmbH Böblinger Strasse 74 · D-71065 Sindelfingen 07031 2851 – 442	Ja	Nein	Ja	Nein	Nein
Süd	Karlsruhe	Autronic electronic-service GmbH An der Roßweid 9 76229 Karlsruhe 0721 6299 - 142	Ja	Nein	Ja	Nein	Nein
Ost	Berlin / Brandenburg	RaBo Homerepair GmbH & Co. KG Sophie-Charlotten-Straße 92 14059 Berlin 030/3151167-0	Ja	Nein	Ja	Nein	Nein
Süd	Süd-Bayern	UWS Service GmbH Am Haag 3 80937 München 089/31809585	Ja	Nein	Ja	Nein	Nein

Übersicht über autorisierte LG-Servicepartner bundesweiter Service

Gebiet	Bundesweit	Autorisierter Servicepartner	Geräteart
Zentral	Bundesweit	Service-Center-Schmidt Carl-Zeiss-Straße 61 55129 Mainz 06131-4975100	Monitore (Reparatur)
Zentral	Bundesweit	Service Total Germany Zum Eisenhammer 1 c 46049 Oberhausen 0208-85 77 66	Monitore (Swap)
Zentral	Bundesweit	Auvico Electronics Service GmbH Thalenhorststraße 15 28307 Bremen,	Projektoren Earbuds
Zentral	Bundesweit	HSC HomeElectronic Service Center GmbH Brahestraße 1 04347 Leipzig 0341 / 337436 - 30	Notebooks

Serviceinformationen für B2B – Kunden in Deutschland



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
PC Monitor Swap	Hotline	<u>Hotline / Swap</u>	01806-807020 Swap@lge.de
Technischer Support	Hotline	b2b.service	01806-807020 b2b.service@lge.de
Service allgemein	Hotline	b2b.service	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.