

Service-Leitfaden

BESTMÖGLICHEN KUNDENSERVICE GENIESSEN

+49 (0) 2131 / 88 34 141

support@sonoro.de



Bitte beachten Sie die nachfolgenden Schritte um eine schnellstmögliche und reibungslose Abwicklung Ihres Servicefalles mit Produkten der Marke sonoro zu gewährleisten. Alle sonoro Produkte genießen 2 Jahre Garantieleistung ab Kaufdatum.

KONTAKTIEREN SIE UNS

Kontaktieren Sie unseren Kundenservice unter den oben angegebenen Kontaktdaten und halten Sie folgende Angaben bereit:

- Modellbezeichnung + Seriennummer + Farbe des Produktes
- Kaufbeleg (bitte der Einsendung beilegen)
- Eine kurze Fehlerbeschreibung
- Ihre Kontaktdaten und Lieferanschrift

Nach Überprüfung der von Ihnen übermittelten Daten erhalten Sie von uns per E-Mail die Reparaturauftragsnummer (RMA-Nummer) mit allen Versandhinweisen und den für Sie kostenlosen UPS Versandaufkleber. Voraussetzungen für die Nutzung dieses Services:

- Das Produkt befindet sich innerhalb der Herstellergarantie.
- Der vorliegende Defekt ist durch die Garantie abgedeckt.
Beachten Sie dazu bitte auch die Garantiebedingungen in der mit dem Produkt gelieferten Bedienungsanleitung, bzw. der dem Produkt beiliegenden Garantiekarte.

VERSANDABWICKLUNG

Wir organisieren den Transport Ihres Produktes in Absprache mit Ihnen! Folgen Sie einfach der Anleitung des Service-Teams. Für die Reparaturanmeldung haben Sie folgende Möglichkeiten:

1. Carry In Service – Kostenfreie Aufgabe der Retoure in einer beliebigen UPS Filiale in Ihrer Nähe.
2. Pickup and Return Service – Kostenloser Abhol- und Bringservice bei Garantiefällen.

Beim Pickup and Return Service kann die Abholung unter Umständen sehr kurzfristig erfolgen. Wir empfehlen daher, gemäß unserer Versandhinweise, das Gerät bereits für den Versand vorzubereiten.

Die Rücksendung erfolgt ausschließlich an die beim „Kundenservice“ angegebene Adresse.

ABWICKLUNG DER GEWÄHRLEISTUNG ÜBER IHRE BEZUGSQUELLE (Z.B. HÄNDLER, INTERNET)

Sie übergeben das defekte Gerät, sofern für das Gerät noch die gesetzliche Gewährleistung besteht, Ihrem Händler oder Ihrer Bezugsquelle. Ihr Händler sorgt dann für die Abwicklung der Reklamation.

EINSENDUNG DEFEKTER WARE AUSSERHALB DER GARANTIEANSPRÜCHE

Dieser Service ist für Geräte gedacht, bei denen sich das Gerät außerhalb der Herstellergarantie befindet, oder ein selbst verschuldeter Schaden vorliegt, wie z.B. ein Sturz- oder Flüssigkeitsschaden. Bei solchen Fällen erhalten Sie von uns nach Erteilung einer RMA-Nummer, Einsendung und Prüfung des Gerätes einen Kostenvoranschlag für die Reparaturleistungen inklusive etwaiger Versandkosten. Ein kostenfreier Versand, bzw. eine Versandkosten-erstattung ist hier nicht möglich.

Sie können davon ausgehen, dass sich unser Service-Team schnellstmöglich um die Bearbeitung Ihres Auftrages kümmert, jedoch hängt die Reparatur- bzw. Austauschzeit vom jeweiligen Einzelfall ab.

Sollten Sie in der Zwischenzeit noch Fragen haben, so kontaktieren Sie gerne unser Service-Team unter den oben genannten Kontaktmöglichkeiten und halten Sie für eine schnelle Kommunikation bitte die Ihnen zugeteilte RMA-Nummer bereit.

Hinweis: Rücksendungen ohne RMA-Nummer können generell nicht entgegengenommen werden. Achten Sie zudem bitte zwingend darauf, dass Servicefälle nur an unseren Partner LMR versendet werden dürfen. Rücksendungen an unser Büro in Neuss können wir aus organisatorischen Gründen nicht entgegennemen!