

Hinweise zu Service und Garantieabwicklung für

# VESTEL Professional Displays

**Bitte beachten Sie im Servicefall die folgenden Hinweise, um eine schnelle und reibungslose Abwicklung sicherzustellen.**

## Grundsätzlicher Ablauf

- Bitte machen Sie immer **Fotos der Verpackung und des Displays**, sofern äußere Schäden erkennbar sind.
- Melden Sie alle Servicefälle direkt an die **Hotline** (s.u.) unter Angabe von **Modell und Seriennummer**, diese Angaben finden Sie auf der Rückseite des Gerätes.
- Verpacken Sie anschließend das Gerät in der **Originalverpackung** und stellen es zur Abholung bereit. Sollte keine Originalverpackung mehr vorliegen, warten Sie auf die Lieferung des Austauschgeräts und verwenden Sie dessen Verpackung.

## Offene Transportschäden

- Ein offener Transportschaden liegt vor, wenn die **Verpackung bei Wareneingang sichtbar beschädigt** ist.
- Bitte machen Sie in diesem Fall zunächst ein **Foto der ungeöffneten Verpackung** und melden **sofort** den Schaden an den Logistiker. Bitte verweigern Sie die Annahme bei einer starken Beschädigung.
- Anschließend überprüfen Sie, ob am Gerät ein Defekt vorliegt. Sollte ein Defekt vorliegen, melden Sie einen offenen Transportschaden an unsere Hotline.

## Verdeckte Transportschäden

- Ein verdeckter Transportschaden liegt vor, wenn die **Verpackung intakt** ist, das Gerät aber bereits bei der **ersten Inbetriebnahme einen Defekt** aufweist.
- Aus versicherungsrechtlichen Gründen und als Beweismittel gegenüber Transportdienstleistern wird die Servicehotline in diesem Fall ggf. die Abgabe einer eidesstattlichen Versicherung verlangen.

## Defekte innerhalb der Garantiezeit

- Auf alle VESTEL Professional Displays erhalten Sie eine eingeschränkte Herstellergarantie von **drei Jahren ab Kaufdatum innerhalb D/A/CH**. Diese Garantie bezieht sich auf alle Defekte, die nicht auf eine physische Gewalteinwirkung oder unsachgemäße Nutzung zurückzuführen sind.
- Bitte beschreiben Sie möglichst genau den Defekt und wie er entstanden ist bzw. sich reproduzieren lässt, ggf. mit Fotos.

## Servicehotline

- Die Servicehotline ist von **Montag bis Freitag von 9:00 bis 18:00** erreichbar.
- Bitte ermitteln Sie zunächst die Art des Schadens anhand der oben genannten Informationen und notieren die notwendigen Angaben, damit eine zügige Bearbeitung sichergestellt werden kann. Anschließend melden Sie einen Servicefall unter:

**+49 89 21129-999**

**vs@vestel-germany.de**