

## ABLAUF SERVICE-FALL DEFEKTER GERÄTE



Der Kunde hat ein defektes Gerät.

AfB Support:

Tel. 0800 / 33 21 121

(Mo. – Mi. 08:00 – 16:30 Uhr, Do. 08:00 – 18:00 Uhr, Fr. 08:00 – 15:00 Uhr)

e-mail: [support@mobileslernen.eu](mailto:support@mobileslernen.eu)

AfB erfasst die Störungsmeldung in einem Ticket-System, der Kunde erhält eine Bearbeitungsnummer – es wird versucht, dem Kunden bereits telefonisch weiterzuhelfen – ansonsten erfolgt die nachfolgende weitere Bearbeitung.

Das defekte Gerät wird zeitnah repariert  
oder bei Bedarf vorübergehend gegen ein Ersatzgerät ausgetauscht.

Im Nicht-Garantiefall füllt der Kunde das Formular „Schadenanzeige zur Elektronikversicherung“ aus und übergibt diese mit dem Gerät an AfB. Damit wickelt AfB die entstandenen Reparaturkosten über die Elektronikversicherung ab (der Kunde erhält lediglich eine Rechnung über die im Vertrag genannte Selbstbeteiligung bzw. bei Diebstahl und Totalschaden € 150,-).