

Servicehandbuch

September 2010



Inhaltsverzeichnis

1.	Allgemeines	3
1.1	Vorwort.....	3
1.2	Neuigkeiten	4
1.2.1	Anschrift Servicewerkstatt Bocholt	4
1.2.2	Serviceabwicklung für Broadbandgeräte	4
1.2.3	Herstellergarantie	5
1.2.4	Telefonische Bestellung von Service- und Ersatzteilen.....	5
1.3	Internet, Service- und Premium-Hotlines	6
1.4	Gewährleistungszeitraum.....	7
1.5	Garantie-Urkunde	7
2.	Reparatur- und Service-Abläufe.....	8
2.1	Direkt-Reparaturservice über die Service-Hotline	8
2.2	Direktaustausch über Service-Hotline.....	10
2.3	Direkteinsendungen	12
2.4	Defekte Lagerware (DOA)	14
3.	Herstellcode der Geräte	15
4.	Unsachgemäßer Gebrauch.....	15
5.	Gigaset im Internet.....	16
5.1	Händlerportal	16
6.	Auslaufmodelle.....	17
7.	Preisliste für Ersatzgerät	18

1. Allgemeines

1.1 Vorwort

Sehr geehrter Handelspartner,
dieses Handbuch gibt Ihnen eine detaillierte Übersicht über unsere Leistungen und Abläufe im Service-Fall. Indem Sie die hier beschriebenen Vorgehensweisen einhalten, helfen Sie mit, eine schnelle und kundenorientierte Abwicklung zu gewährleisten.

Bitte informieren Sie auch Ihre Kunden beim Kauf eines Gigaset Telefons über unsere Service-Leistungen. Zufriedene Kunden werden es Ihnen danken!

Noch mehr Service gefällig?

Registrieren Sie sich jetzt kostenlos als Handelspartner online unter
www.gigaset.com/de/partnerinfo und profitieren Sie von weiteren Service-Angeboten, wie von der bevorzugten Anrufannahme an der Händler Hotline und dem Online Händlerportal.

1.2 Neuigkeiten

1.2.1 Anschrift Servicewerkstatt Bocholt

Unsere Servicewerkstatt ist umgezogen. Bitte nutzen Sie daher für die Serviceabwicklung von Gigaset Geräten (außer die in Punkt 1.2.2 aufgeführten Geräte) die folgende Adresse:

Gigaset Communications GmbH
Service Deutschland
Frankenstraße 2a
46395 Bocholt

1.2.2 Serviceabwicklung für Broadbandgeräte

Die Gigaset Communications GmbH hat ihre Broadbandsparte an die Sagem Communications GmbH verkauft. Seit dem 01.10.2009 erfolgt die Service Abwicklung für alle Broadbandgeräte (Modems und Router) durch die Sagem Communications GmbH. Bitte schicken Sie die untenstehenden Produkte an:

SAGEM Service
c/o Fa. König
Am Steppbach 5
DE - 94113 Tiefenbach

Service Hotline: 01805 333 222

Gigaset Homeplug AV 200	Gigaset Optical LAN Adapter	
Gigaset PC Card 108	Gigaset PC Card 300	
Gigaset SE267 dsl	Gigaset WLAN Repeater 108	
Gigaset SE361 WLAN	Gigaset SE365 WLAN	Gigaset SE366 WLAN
Gigaset SX553 WLAN dsl	Gigaset SX553 dsl	Gigaset SE555 WLAN dsl
Gigaset SE565	Gigaset SE567/568	Gigaset SE572 WLAN dsl
Gigaset SE587 WLAN dsl	Gigaset SE551 WLAN dsl/cable	
Gigaset SX761 dsl	Gigaset SX762 WLAN dsl	Gigaset SX763 WLAN dsl
Gigaset USB Adapter 54	Gigaset USB Adapter 108	Gigaset USB Adapter 300
Gigaset USB Stick 54	Gigaset USB Stick 108	
Gigaset 501/504	Gigaset 201/204	

1.2.3 Herstellergarantie

Für Produkte, die sich außerhalb der Herstellergarantie befinden, bieten wir keine kostenpflichtigen Reparaturen an. Das aktuelle Gigaset Produktportfolio bietet attraktive Telefone für jeden Anspruch. Die aktuellen Preise für Austauschgeräte entnehmen Sie bitte der Preisliste in Kapitel 8.

1.2.4 Telefonische Bestellung von Service- und Ersatzteilen

Ab dem 01. August 2010 ist die Bestellung von Service- und Ersatzteilen über unsere Service Hotline Deutschland (Telefonnummer s. bitte 1.3) möglich. Wir bieten Ihnen die Ersatzteile zu vergünstigten Konditionen² gegenüber den bisherigen Preisen an. Der Online - Shop steht ab August nicht mehr zur Verfügung.

²gültig ab 01.10.2010

1.3 Internet, Service- und Premium-Hotlines

Gigaset Communications Kunden profitieren von unseren nützlichen und hilfreichen **Service-Angeboten**. Schnelle Hilfe erhalten sie in der **Bedienungsanleitung** und auf den Service-Seiten in unserem **Gigaset Online Portal**. Für weiterführende Fragen oder eine persönliche Beratung stehen unsere Mitarbeiter an den **Telefon-Hotlines** bereit.

Internet:

www.gigaset.com/de/service

Unser stets aktueller und rund um die Uhr verfügbarer Online-Service bietet

- umfassende Informationen zu unseren Produkten
 - Zusammenstellung häufig gestellter Fragen und Antworten
 - Stichwortsuche für das schnelle Auffinden von Themen
 - Kompatibilitätsdatenbank
 - Technischer Produktvergleich
 - E-Mail-Kontaktformular zum Kundenservice
- und vieles mehr...

Telefon-Hotlines:

Für den Fall der Fälle – bei Reparatur, Garantie- oder Gewährleistungsansprüchen:

Service-Hotline Deutschland

01805 333 220 für Home Media-Produkte

01805 333 222 für schnurlose Telefone

01805 333 224 für schnurgebundene Produkte

*Der Anruf kostet Sie 14 Cent pro Minute aus den deutschen Festnetzen, sowie maximal 42 Cent Minute aus den deutschen Mobilfunknetzen.)

Beratung bei Fragen zu Installation, Bedienung und Einstellung durch technische Experten:

Premium-Hotline Deutschland

09001 745 820 für Home Media Produkte

09001 745 822 für schnurlose Telefone

09001 745 824 für schnurgebundene Produkte

(Gebühr: 1,24 € pro Minute aus dem deutschen Festnetz. Mobilfunktarife können abweichen.) Die Berechnung erfolgt ab dem Moment, in dem Sie persönlichen Kontakt zu einem Mitarbeiter haben.

Bitte halten Sie den Kaufbeleg bereit.

Öffnungszeiten Kundenservice:

- montags – freitags 8:00 Uhr - 20:00 Uhr
- samstags 8:00 Uhr - 16:00 Uhr

1.4 Gewährleistungszeitraum

Der Kunde hat bei Gigaset Communications einen Anspruch auf 24 Monate Gewährleistung ab Kaufdatum. Dies betrifft digitale und analoge Festnetzgeräte, sowie Home-Media-Produkte*.

Für unsere Handelspartner gewähren wir 27 Monate Garantie auf digitale und analoge Festnetzgeräte, Home-Media-Produkte*.

* Teile (z.B. Akku, Tastaturen, Headset, Gehäuse) unterliegen dem Verschleiß. Eine Leistungsdauer von mehr als 6 Monaten nach dem Kauf kann nicht garantiert werden.

1.5 Garantie-Urkunde

Dem Verbraucher (Kunden) wird unbeschadet seiner Mängelansprüche gegenüber dem Verkäufer eine Haltbarkeitsgarantie zu den nachstehenden Bedingungen eingeräumt:

- ◆ Neugeräte und deren Komponenten, die aufgrund von Fabrikations- und/oder Materialfehlern innerhalb von 24 Monaten ab Kauf einen Defekt aufweisen, werden von Gigaset Communications nach eigener Wahl gegen ein dem Stand der Technik entsprechendes Gerät kostenlos ausgetauscht oder repariert. Für Verschleißteile (z. B. Akkus, Tastaturen, Gehäuse) gilt diese Haltbarkeitsgarantie für 6 Monate ab Kauf.
- ◆ Die Garantie gilt nicht, soweit der Defekt der Geräte auf unsachgemäßer Behandlung und/oder Nichtbeachtung der Handbücher beruht.
- ◆ Diese Garantie erstreckt sich nicht auf vom Vertragshändler oder vom Kunden selbst erbrachten Leistungen (z.B. Installationen, Konfiguration, Softwaredownloads). Handbücher und ggf. auf einem separaten Datenträger mitgelieferte Software sind ebenfalls von der Garantie ausgeschlossen.
- ◆ Als Garantienachweis gilt der Kaufbeleg mit Kaufdatum. Garantieansprüche sind innerhalb von zwei Monaten nach Kenntnis des Garantiefalles geltend zu machen.
- ◆ Ersetzte Geräte bzw. deren Komponenten, die im Rahmen des Austausches an Gigaset Communications zurückgeliefert werden, gehen in das Eigentum von Gigaset Communications über.
- ◆ Diese Garantie gilt für in der Europäischen Union erworbene Neugeräte. Garantiegeberin ist die Gigaset Communications GmbH, Frankenstr. 2a, D-46395 Bocholt.
- ◆ Weiter gehende oder andere Ansprüche aus der Herstellergarantie sind ausgeschlossen. Gigaset Communications haftet nicht für Betriebsunterbrechung, entgangenen Gewinn und den Verlust von Daten, zusätzlicher vom Kunden aufgespielter Software oder sonstiger Informationen. Die Sicherung derselben obliegt dem Kunden. Der Haftungsausschluss gilt nicht, soweit zwingend gehaftet wird, z.B. nach dem Produkthaftungsgesetz, in Fällen des Vorsatzes, der groben Fahrlässigkeit, wegen der Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder wegen Verletzung wesentlicher Vertragspflichten. Der Schadensersatzanspruch für die Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist jedoch auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden begrenzt, soweit nicht Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit oder wegen Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit oder nach dem Produkthaftungsgesetz gehaftet wird.
- ◆ Durch eine erbrachte Garantieleistung verlängert sich der Garantiezeitraum nicht.
- ◆ Soweit kein Garantiefall vorliegt, behält sich Gigaset Communications vor, dem Kunden den Austausch oder die Reparatur in Rechnung zu stellen. Gigaset Communications wird den Kunden vorab darüber informieren.
- ◆ Eine Änderung der Beweislastregelung zum Nachteil des Kunden ist mit den vorstehenden Regelungen nicht verbunden.

Zur Einlösung dieser Garantie wenden Sie sich bitte an den Gigaset Communications Service-Hotline. Die Rufnummer entnehmen Sie bitte einer aktuellen Bedienungsanleitung oder Sie finden diese unter www.gigaset.com/de/service.

Herausgeber: Gigaset Communications GmbH
Frankenstr. 2, D-46395 Bocholt

Gigaset Communications GmbH ist Markenlizenznehmerin der Siemens AG

2. Reparatur- und Service-Abläufe

2.1 Direkt-Reparaturservice über die Service-Hotline

Das Highlight in Sachen Kundenservice!

Alle Gigaset-Telefone, die sich innerhalb des Herstellergaranziezeitraums befinden und einen Defekt aufweisen, werden im Direkt-Service* repariert.

- Der Kunde ruft die Service-Hotline an.
- das defekte Gerät wird durch den Paketdienst GLS zu Hause abgeholt,
- in unserem Service-Center repariert und
- in der Regel innerhalb von 5 Werktagen (gerechnet vom Zeitpunkt der Abholung des Geräts beim Kunden) durch den Paketdienst wieder zugestellt (Abwicklung siehe Seite 7).

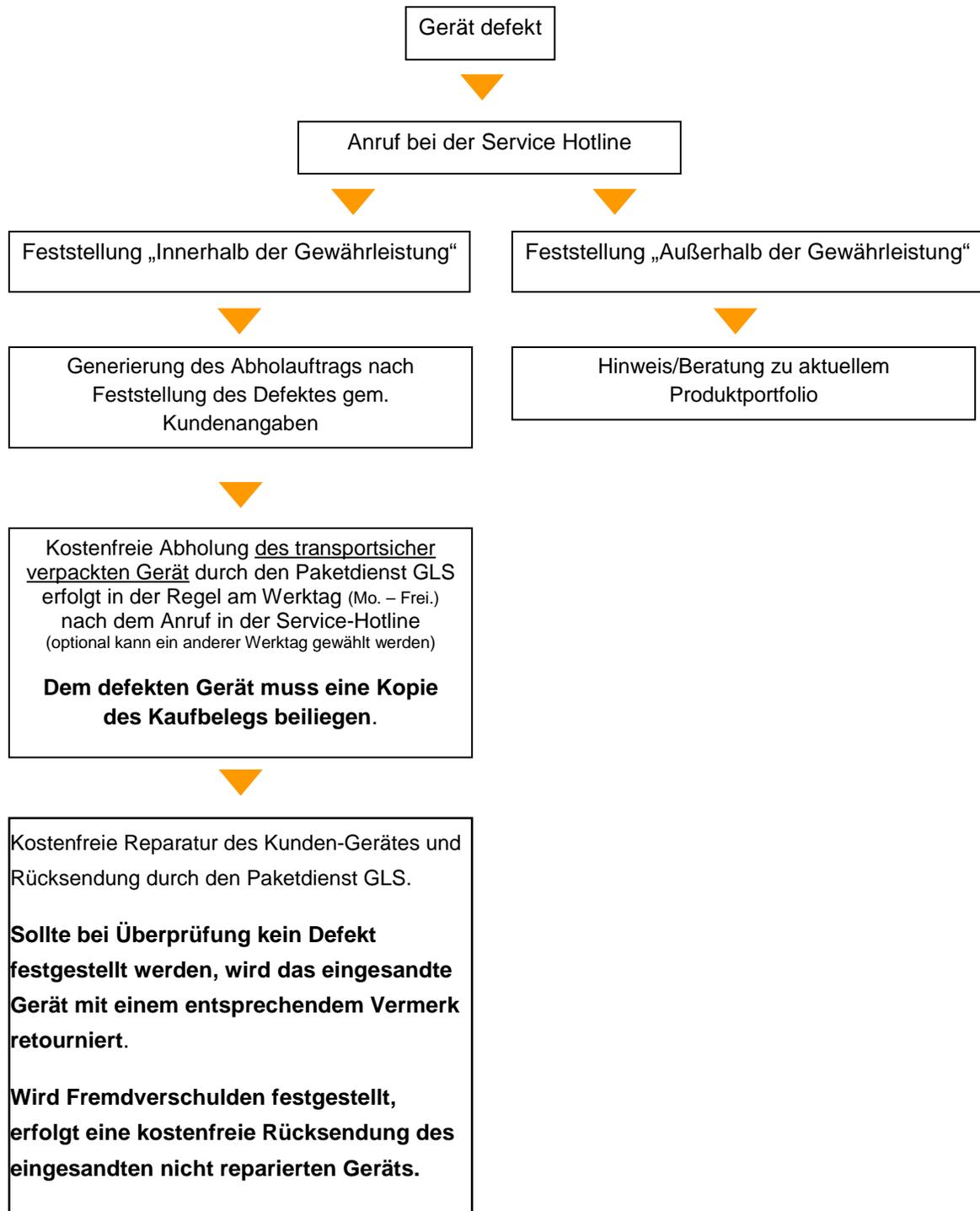
Sollte bei der Überprüfung kein Defekt festgestellt werden, wird das abgeholt Gerät mit einem entsprechenden Vermerk an den Kunden retourniert.



***Ausnahmen:** ISDN-Geräte: Gigaset SX205/255, CX253, SX353; DX600 isdn

(s. Seite 8) Home Media: Gigaset M260 T, M270 S/T, M340 S/T, M351 S, M360 T, M365 S/T, M370 S, M740 AV, M750 S
eurossets

Ablauf Direkt-Reparaturservice für Kunden



2.2 Direktaustausch über Service-Hotline

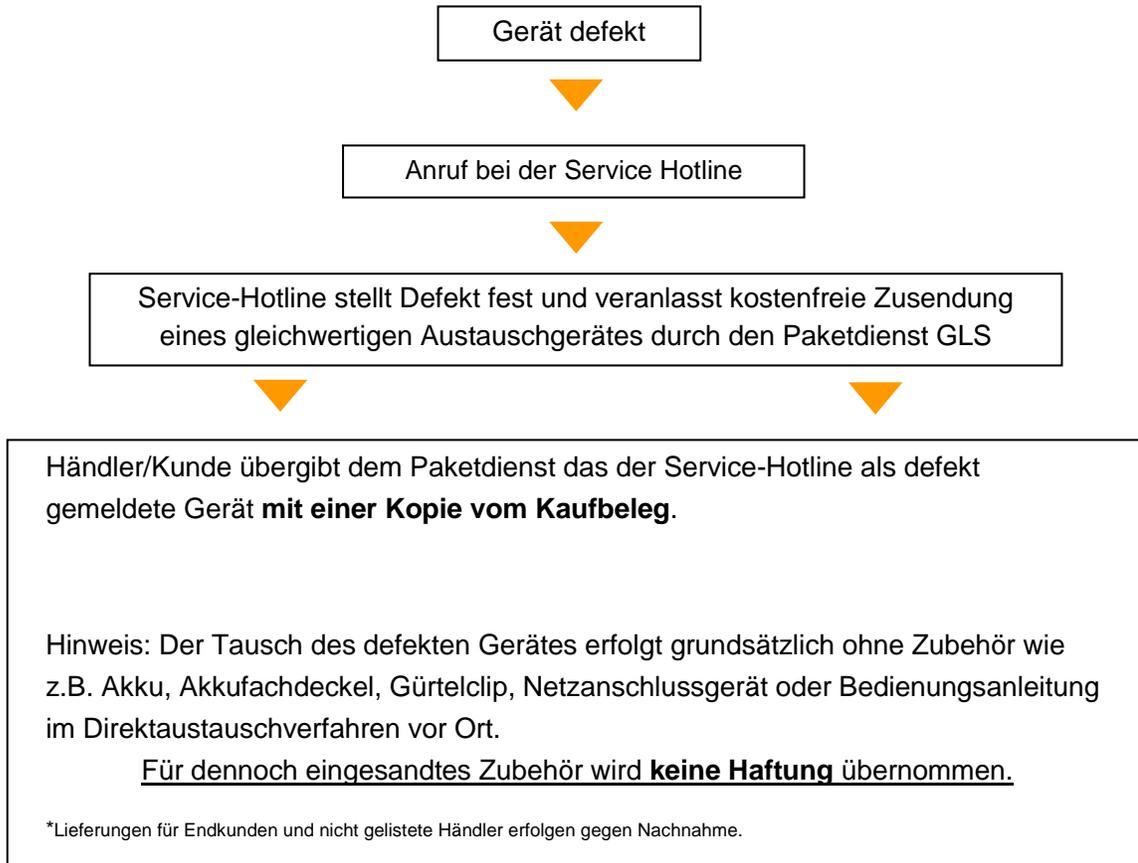
Sie haben ein defektes Gerät der nachfolgend genannten Modelle vorliegen?

- Gigaset M270 S/T, M340 S/T, M351 S, M360 T, M365 S/T, M370 S, M740 AV, M750S
- Gigaset SX205/255, CX253, SX353, DX600A, DX 800A, DL500A
- euroset / Gigaset 5010 - 5040

In diesem Fall bieten wir einen Direktaustausch gegen ein gleichwertiges Gerät an.



Ablauf Direktaustausch-Verfahren gegen gleichwertiges Austauschgerät



2.3 Direkteinsendungen

vom Handelspartner an den Gigaset Service.

Gilt nur für Produkte, die sich innerhalb des Herstellergarantiezeitraums befinden.

Ihr Kunde besteht auf eine Abwicklung über Sie als Händler?

In diesem Fall bieten wir Ihnen zwei Möglichkeiten:

Sie kontaktieren die Service-Hotline

(Ablauf s. bitte unter 2.1)

ODER

Sie senden die defekte Komponente (Basis ODER Mobilteil) zusammen mit einer **aussagekräftigen Fehler-Beschreibung** und einer Kopie des Kaufbelegs (als Nachweis für die Gewährleistung) direkt an die folgende Adresse:

**Gigaset Communications GmbH
Service Deutschland
Frankenstr. 2a
46395 Bocholt**

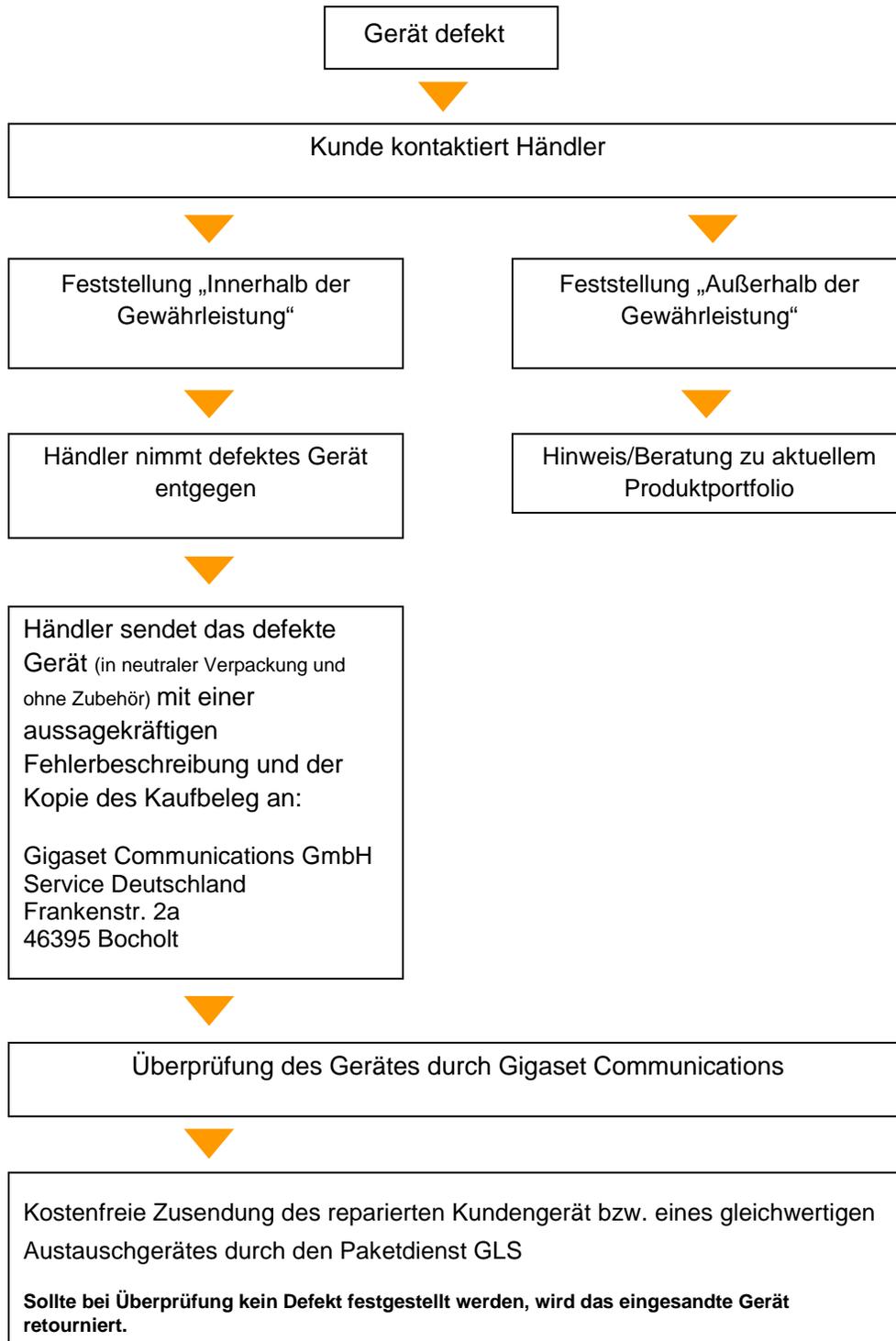


Gigaset SL785

Nach der Eingangsprüfung und Feststellung eines Defekts erhält der Einsender das Gerät in der Regel innerhalb von 5 Werktagen repariert zurück (Abwicklung s. Seite 12).

Sollte bei der Überprüfung kein Defekt festgestellt werden, wird das eingesandte Gerät mit einem entsprechenden Vermerk retourniert.

Ablauf Direkteinsendung vom Handelspartner an den Gigaset Service



2.4 Defekte Lagerware (DOA)

Definition für DOA:

- Es liegen max. 8 Tage zwischen Kaufdatum des Endkunden und Reklamationsdatum
- Nach Reklamation des Kunden erfolgt die Einsendung des Geräts innerhalb von 14 Tagen an den Gigaset Service
- Betriebszeit des Gerätes maximal 500 Stunden
- Keine Gebrauchsspuren an allen Komponenten

ACHTUNG!

- **Der Kaufbeleg des Kunden ist zur Anerkennung des DOA zwingend notwendig!**
- **Kein Neuersatz bei DOA mit Herstellungsdatum größer 6 Monate.**
(Herstellcodes siehe Kapitel 3)

Vorgehensweise DOA:

Das Gerät muss

- im Originalkarton inkl. komplettem Zubehör.
- mit einer Kopie des Kaufbelegs.
- mit einer aussagefähigen Fehlerbeschreibung.
- innerhalb von **14 Tagen** nach Reklamationsdatum des Endkunden.
- an unten stehende Adresse eingesandt werden.

**Auf dem Lieferschein / der Fehlerbeschreibung bitte gut sichtbar:
„DOA“ vermerken.**

Bei Feststellung eines Defekts wird ein originalverpacktes Neugerät innerhalb von 5 Arbeitstagen zurückgesendet. Sollte **kein** Defekt festgestellt werden, wird das eingesandte Gerät mit einem entsprechenden Vermerk retourniert.

Adresse:

Gigaset Communications GmbH
Service Deutschland
Frankenstr. 2a
46395 Bocholt

3. Herstellcode der Geräte

Den Herstellcode finden Sie im Akkufach oder auf der Geräteunterseite.

Jahr:		Monat:		Beispiele:	
2000	M	Januar	1	W1 = Januar 2008	
2001	N	Februar	2	A5 = Mai 2010	
2002	P	März	3		
2003	R	April	4		
2004	S	Mai	5		
2005	T	Juni	6		
2006	U	Juli	7		
2007	V	August	8		
2008	W	September	9		
2009	X	Oktober	O		
2010	A	November	N		
2011	B	Dezember	D		
2012	C				
2013	D				
2014	E				
2015	F				

4. Unsachgemäßer Gebrauch

Definition:

Ist ein Gerät durch unsachgemäßen Gebrauch nicht reparaturfähig, so weist es einen Totalschaden auf.

Kriterien:

- **Brandschäden** (z.B. durch Kurzschluss)
- **Korrosionsschäden** (z.B. durch eingedrungene Flüssigkeit)
- **Fremdeingriffe** (z.B. unsachgemäße Lötversuche, mechanisch inkorrekte Montage, zerstörte Garantiesiegel)
- **Mechanische Beschädigungen** (z.B. plastische Verformungen, Abrisse der Lötverbindungen)
- Schäden, die auf **nicht bestimmungsgemäßen Gebrauch** hinweisen (z.B. Fremdkörper im Inneren, Chemikalienablagerungen)
- **Blitz- und Überspannungsschäden**

Herausgeber: Gigaset Communications GmbH
Frankenstr. 2, D-46395 Bocholt

Gigaset Communications GmbH ist Markenlizenznehmerin der Siemens AG

5. Gigaset im Internet

5.1 Händlerportal

Registrieren Sie sich jetzt ganz einfach und schnell als Handelspartner im online Händlerportal unter www.gigaset.com/de/partnerinfo und profitieren Sie von den Vorteilen!

Das Händlerportal bietet Ihnen:

- **aktuelle Produktinformationen**
- **Bilddaten für Ihre Werbung**
- **Preisinformationen u.v.m.**

Sie erhalten Zugriff auf die **Service-Hotline für Handelspartner**, bei der Sie schnelle und direkte Hilfe erwartet:

- **Technische Beratung**
- **Im Service-Fall: Beauftragung der Reparatur eines defekten Kundengerätes**

6. Auslaufmodelle



Für die nachfolgend genannten Geräte früherer Produktionsreihen wurde der Service eingestellt.

- **Kleinstanlagen (z.B. Euroline 8, Profiset Master)**
- **Produktfamilie Megaset**
- **Produktfamilie Gigaset 900, 10xx, 2xxx, 3xxx und 4xxx**
- **Produktfamilie Euroset / Miniset / Profiset**
euroset 80x, euroset 81x, euroset 82x, euroset 83x, euroset 20xx, euroset AB, Miniset 280, Miniset 3xx, Profiset 10 - 40.
- **ISDN-Geräte**
Profiset 30/50/51/70/71isdn, Gigaset 2060/3xxx isdn, 4xxx isdn
- **Home Media Geräte**
Gigaset M260T, Gigaset M560

7. Preisliste für Ersatzgerät

Wir möchten, dass Ihre Kunden zufrieden sind. Im Falle eines Defekts ausserhalb der Gewährleistung (siehe Kapitel 1.3), bieten wir Ersatzgeräte zu attraktiven Sonderkonditionen an. Die Ersatzgeräte sind ausschließlich für den beschriebenen Zweck bestimmt. Ein Ersatzgerät erhalten Sie ausschließlich über unsere Service Hotline unter 01805 333 222* oder unser Händler-Hotline.

Lieferbare Ersatzgeräte Stand 01.10.2010²:

Produkt	Preis inkl. MwSt
A580	27,99 €
A585	34,99 €
AS280	23,99 €
AS285	27,99 €
C380	34,99 €
C385	38,99 €
C38H	34,99 €
C470 IP	58,49 €
C475 IP	64,99 €
C47H	45,49 €
C590	45,49 €
C595	51,99 €
C59H	45,49 €
CX470 isdn	58,49 €
CX475 isdn	64,99 €
DE380 IP R	64,99 €
DX600A isdn	107,99 €
E36	51,99 €
E360	51,99 €
E365	64,99 €

Produkt	Preis inkl. MwSt
E490	58,49 €
E495	65,99 €
E49H	58,49 €
S685 IP	83,99 €
S68H	51,99 €
S790	51,99 €
S795	64,99 €
S79H	51,99 €
SL400	89,99 €
SL400A	101,99 €
SL400H	89,99 €
SL780	89,99 €
SL785	101,99 €
SL78H	89,99 €
SX255	89,99 €
SX353	89,99 €
SX680 isdn	71,99 €
SX685 isdn	83,99 €

²Liefermöglichkeiten und Änderungen vorbehalten

Weitere aktuelle Model und Preise erfahren Sie über unsere Service Hotline

(*Der Anruf kostet Sie 14 Cent pro Minute aus den deutschen Festnetzen, sowie maximal 42 Cent Minute aus den deutschen Mobilfunknetzen.)

Herausgeber: Gigaset Communications GmbH
Frankenstr. 2, D-46395 Bocholt

Gigaset Communications GmbH ist Markenlizenznehmerin der Siemens AG