

# Gigaset

## Servicehandbuch

November 2016



<b>1.</b>	<b>Allgemeines .....</b>	<b>3</b>
<b>1.1</b>	<b>Vorwort.....</b>	<b>3</b>
<b>1.2</b>	<b>News .....</b>	<b>3</b>
<b>1.3</b>	<b>Internet, Service- und Premium-Hotlines .....</b>	<b>4</b>
<b>1.4</b>	<b>Händlerportal .....</b>	<b>5</b>
<b>1.5</b>	<b>Registrieren der Produkte im Gigaset Service Portal .....</b>	<b>5</b>
<b>1.6</b>	<b>Telefon- Hotlines .....</b>	<b>6</b>
<b>1.7</b>	<b>Garantie.....</b>	<b>7</b>
<b>2.</b>	<b>Reparatur- und Service-Abläufe.....</b>	<b>8</b>
<b>2.1</b>	<b>Reparaturservice über die Service-Hotline .....</b>	<b>8</b>
<b>2.2</b>	<b>Direktaustausch über Service-Hotline.....</b>	<b>12</b>
<b>2.3</b>	<b>Direkteinsendungen .....</b>	<b>14</b>
<b>2.4</b>	<b>Defekte Lagerware (DOA) .....</b>	<b>16</b>
<b>2.5</b>	<b>Service für Smartphones außerhalb der Gewährleistung.....</b>	<b>17</b>
<b>3.</b>	<b>Herstellcode der Gigaset Telefone &amp; Gigaset elements Produkte .</b>	<b>18</b>
<b>4.</b>	<b>Auslaufmodelle.....</b>	<b>19</b>
<b>5.</b>	<b>Bestellung von Service- und Ersatzteilen .....</b>	<b>20</b>

# 1. Allgemeines

## 1.1 Vorwort

Sehr geehrter Handelspartner,  
dieses Handbuch gibt Ihnen eine detaillierte Übersicht über unsere Leistungen und Abläufe im Service-Fall. Bitte gehen Sie nach den beschriebenen Abläufen vor, um im Service-Fall eine schnelle und kundenorientierte Abwicklung zu gewährleisten.

Bitte informieren Sie auch Ihre Kunden beim Kauf eines Gigaset Produktes 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](http://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. (Details siehe 1.4)

## 1.2 News

- Call Center Öffnungszeiten angepasst
- Kundenkonto Informationen ergänzt
- Gigaset Smartphone Informationen ergänzt

## 1.3 Internet, Service- und Premium-Hotlines

**Gigaset 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 **per Email** und am **Telefon** bereit.

### 1.3.1 Service für Gigaset Tablets, Babyphones, Festnetz-/IP-Telefone, Smartphones, G-Tags und Telefon-Zubehör

[www.gigaset.com/de/service](http://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
- E-Mail-Kontaktformular zum Kundenservice

und vieles mehr...

### 1.3.2 Service für die Gigaset elements Produkte

<http://www.gigaset-elements.de/>

- Umfassende Informationen zu den neuen Gigaset elements Produkten
- E-Mail-Kontaktformular zum Kundenservice
- Gigaset elements „Blog“
- Zusammenstellung häufig gestellter Fragen und Antworten

## 1.4 Händlerportal

Registrieren Sie sich jetzt ganz einfach und schnell als Handelspartner im online Händlerportal unter <http://de.extranet.gigaset.com> 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**

## 1.5 Registrieren der Produkte im Gigaset Benutzerkonto

Gigaset bietet jedem Endkunden (oder auch Händler im Kundenauftrag) die Möglichkeit ein individuelles Kundenkonto anzulegen, in dem seine persönlichen Daten, vertraulich geschützt und konform mit aktuellen Datenschutzrichtlinien, hinterlegt werden.

Bereits erworbene Gigaset Produkte können dem Kundenkonto zugeordnet werden, so dass im Servicefall der Reparaturvorgang völlig kostenlos jederzeit rund um die Uhr selbst eingeleitet werden kann.

Zusätzlich zu den Reparatur- und Servicemöglichkeiten, bietet das Portal aber auch Informationen: Der offizielle Gigaset Newsletter kann ebenfalls direkt dort abonniert werden.

Einen besonderen Vorteil auf Kundenseite besteht darin, dass **aus dem Service Portal heraus direkt Reparaturaufträge gestartet werden können**.

### **Wichtige Info für den Handel:**

Bei jedem Reparaturauftrag kann eine persönliche Referenznummer angelegt werden, so dass auch für verschiedene Kunden Aufträge gestartet und nach der Reparatur wieder zugeordnet werden können.

Das Gigaset Service Portal ist unter:

[https://www.gigaset.com/de\\_de/customer/account/login/](https://www.gigaset.com/de_de/customer/account/login/) direkt zu erreichen.

## 1.6 Telefon- Hotlines

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

### 1.6.1 Service-Hotline für schnurlose und schnurgebundene Telefone, Gigaset Smartphones, Gigaset G-Tags und Tablets

02871 912 912

\* Zum Festnetzpreis Ihres Anbieters

**Bitte halten Sie den Kaufbeleg bereit.**

Öffnungszeiten Kundenservice für **schnurlose und schnurgebundene Telefone, Smartphones, G-Tags und Tablets:**

- Montag – Freitag: 8:00 - 20:00 Uhr

### 1.6.2 Service-Hotline für Gigaset elements

Beratung bei Fragen zu Installation, Bedienung/ Einstellung und Reparatur, Garantie- oder Gewährleistungsansprüche durch technische Experten:

**Für Gigaset elements Produkte 02871 912 912**

\* Zum Festnetzpreis Ihres Anbieters

**Neue Öffnungszeiten Kundenservice Gigaset elements:**

- Montag – Freitag: 8:00 - 20:00 Uhr

## 1.7 Garantie

Beim Kauf von Festnetz-/IP-Telefonen, Smartphones, Telefon-Zubehör, Babyphones und Tablets gewährt Gigaset Communications und beim Kauf von Gigaset elements Produkten gewährt Gigaset elements dem Kunden eine Haltbarkeitsgarantie von 24 Monaten\* ab Kaufdatum.

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

Von der Garantie sind Geräte ausgenommen, die durch unsachgemäße Behandlung nicht reparaturfähig sind u.a.:

- **Korrosionsschäden** (z.B. durch eingedrungene Flüssigkeit, Feuchtigkeit)
- **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**

Für Geräte außerhalb der Herstellergarantie halten wir für unsere Kunden attraktive Austauschangebote bereit. Bitte kontaktieren Sie hierzu unsere Call Center Mitarbeiter für **schnurlose und schnurgebundene Telefone, Smartphones, Elements Produkte, G-Tags und Tablets** unter der Rufnummer:

02871 912 912\*

\*Mo-Fr 08:00 – 20:00  
( Zum Festnetzpreis Ihres Anbieters)

## 2. Reparatur- und Service-Abläufe

### 2.1 Reparaturservices über die Service-Hotline

#### Kostenloser Bring-In-Service - Das Highlight in Sachen Kundenservice!

- Gigaset Telefone, Smartphones, G-Tags, Babyphones und Zubehör als auch Gigaset elements Produkte, die sich innerhalb des Herstellergaranziezeitraums befinden und einen Defekt aufweisen, werden im Direkt-Service repariert.

Der Endkunde oder Händler ruft die Service-Hotline (02871 - 912 912) an

- und bekommt einen Retourenschein zugesendet (bevorzugt per E-Mail)
- Das defekte Gerät wird durch den Kunden in einem GLS-Paketshop abgegeben (Bring-In-Service).
- Unsere Service-Center repariert und in der Regel wird innerhalb von 5 Werktagen (gerechnet vom Zeitpunkt der Absendung des Geräts) das Gerät durch den Paketdienst wieder zugestellt.

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

**Achtung:** Sowohl bei der Reparatur als auch beim Austausch ist nicht sichergestellt, dass persönliche Daten erhalten bleiben. Daher sollten persönliche Daten vor der Reparatur oder durch regelmäßige Back-ups gesichert werden.



## 2.1.1 Service Abwicklung Gigaset Tablets und Smartphones

Der Reparaturablauf für die Gigaset Tablets ist wie in Punkt 2.1 beschrieben.

Die Geräte werden nach Ankunft im Service Center überprüft.

Wenn ein Defekt am Tablet/Smartphone festgestellt werden sollte wird das Gerät ausgetauscht. Persönliche Daten sollten daher vor der Reparatur vom Kunden gesichert werden.

Ebenso ist darauf zu achten, dass das Gerät ohne Micro-SD Karte zur Reparatur bereitgestellt wird.

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

**Achtung:** Sowohl bei der Reparatur als auch beim Austausch ist nicht sichergestellt, dass persönliche Daten erhalten bleiben. Daher sollten persönliche Daten vor der Reparatur oder regelmäßige Back-ups gesichert werden.



## 2.1.2 Service Abwicklung Gigaset elements

Der Reparaturablauf für die Gigaset elements Produkte ist wie in Punkt 2.1 beschrieben.

Es ist sehr wichtig, dass der Kunde sowohl bei einer Reparatur als auch bei einer Rückgabe darauf hingewiesen wird seinen Account von der Basisstation zu trennen, wenn diese noch mit Strom und Router verbunden ist.

Des Weiteren müssen die Batterien aus den Sensoren entfernt werden bis das System wieder verwendet wird.

### 2.1.2.1 Reset-Prozedur Gigaset elements

Wenn eine base von dem vorhandenen Kundenkonto getrennt werden soll, muss eine Reset-Prozedur eingeleitet werden. Es erfolgt eine Löschung der Gerätedaten von dem Benutzerkonto:

- Über das Händlerportal <http://de.extranet.gigaset.com> können Sie als registrierter Händler unter Rubrik SERVICE eine Rücksetzung der Gigaset elements base beantragen.
- Sie tragen Ihre Daten und den Aktivierungscode der Gigaset elements base in das Kontaktformular ein. Nach erfolgreicher Abmeldung erhalten Sie eine Deaktivierungsbestätigung.
- Danach können Sie die Gigaset elements base wieder mit einem Benutzerkonto verbinden.
- **Hinweis:** Zur Sicherheit unserer Kunden wird die Aktivität geprüft. Nur Geräte die längere Zeit nicht aktiv waren können deaktiviert werden!

## Ablauf Direkt-Reparaturservice für Kunden



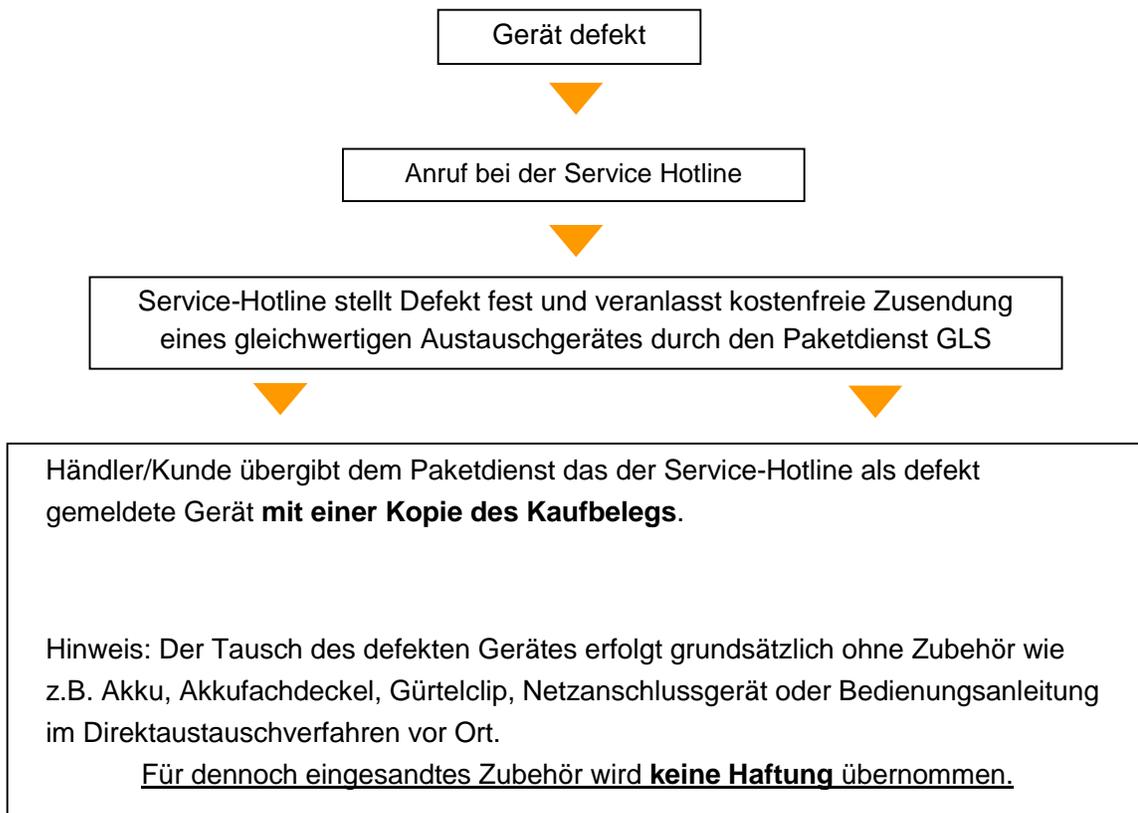
## **2.2 Direktaustausch über Service-Hotline**

Sie haben ein defektes Gerät des nachfolgend genannten Modells?

- Gigaset DX800A

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

## Ablauf Direktaustausch-Verfahren gegen gleichwertiges Austauschgerät



## 2.3 Direkteinsendungen

Sie als Handelspartner haben die Möglichkeit, ein defektes Gerät direkt an den Gigaset Service einzusenden.

**Dies gilt nur für Produkte, die sich innerhalb des Herstellergaranziezeitraums 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**

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.

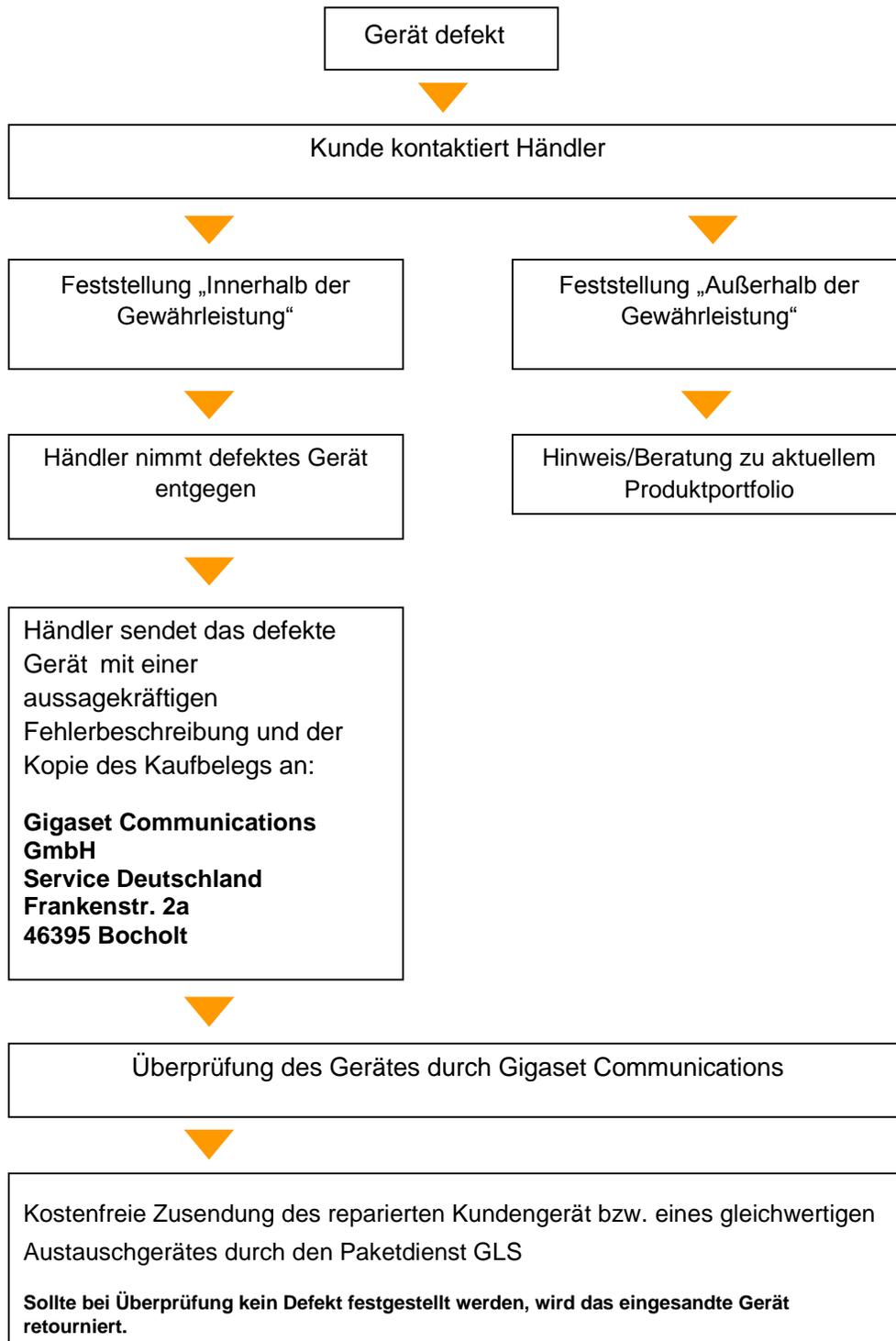
Für eventuelle Rückfragen zu Geräteeinsendungen, welche die Bearbeitungszeit deutlich überschritten haben wenden Sie sich bitte per E-mail an:

[repairstatus\\_de@gigaset.com](mailto:repairstatus_de@gigaset.com)

(Bitte mit Kopie des Lieferscheins zur Einsendung)

**Achtung:** Sowohl bei der Reparatur als auch beim Austausch ist nicht sichergestellt, dass persönliche Daten erhalten bleiben. Daher sollten persönliche Daten vor der Reparatur oder regelmäßige Back-ups gesichert werden.

## 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/Händlers
- an unten stehende Adresse eingesandt werden

### **\*Hinweis:**

Sollte kein Kaufbeleg vorliegen, weil das Gerät noch nicht an den Kunden verkauft wurde bzw. noch keine Rechnung erstellt wurde, dann sind die Lieferpapiere/Lieferschein der Bezugsquelle als Kopie beizufügen.

**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

## 2.5 Reparaturservice für Gigaset Smartphones außerhalb der Gewährleistung

- Gigaset Smartphones, die sich **außerhalb** des Herstellergarantie- bzw. Gewährleistungszeitraums befinden (siehe 1.7) und einen Defekt aufweisen, können kostenpflichtig repariert werden.

Der Endkunde oder Händler ruft die Service-Hotline (02871 - 912 912) an oder loggt sich ins Kundenportal ein (siehe 1.4 / 1.5):

- und bekommt einen Retourenschein zugesendet (bevorzugt per E-Mail),
- Das defekte Gerät wird durch den Kunden in einem GLS-Paketshop abgegeben (Bring-In-Service)
- Unser Service-Center repariert und in der Regel wird innerhalb von 5 Werktagen (gerechnet vom Zeitpunkt der Absendung des Geräts) das Gerät durch den Paketdienst wieder zugestellt.
- Für den Fall, dass das Smartphone nicht repariert werden kann, wird es gegen ein neuwertiges Ersatzgerät ausgetauscht.
- Anschließend wird für die Reparatur eine Reparaturpauschale in Rechnung gestellt.

**Achtung:** Sowohl bei der Reparatur als auch beim Austausch ist nicht sichergestellt, dass persönliche Daten erhalten bleiben. Daher sollten persönliche Daten vor der Reparatur oder durch regelmäßige Back-ups gesichert werden

### 3 Herstellcode der Gigaset Telefone & Gigaset elements Produkte

Den Herstellcode finden Sie im Akkufach oder auf der Geräteunterseite.

<b>Jahr:</b>		<b>Monat:</b>		<b>Beispiele:</b>
2001	N	Januar	1	E1 = Januar 2014
2002	P	Februar	2	H5 = Mai 2016
2003	R	März	3	
2004	S	April	4	
2005	T	Mai	5	
2006	U	Juni	6	
2007	V	Juli	7	
2008	W	August	8	
2009	X	September	9	
2010	A	Oktober	O	
2011	B	November	N	
2012	C	Dezember	D	
2013	D			
2014	E			
2015	F			
2016	H			

## 4 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; Gigaset SX2x5, SX353
- **Alle Home Media Geräte**
- **Produkte mit den Modellbezeichnungen:**  
A100 / A140 / A14 / AS140/ AS14 /A150/ A155 / A160 / A165 / A200 / A240 / A245 / A24 / A260 / A265 / A340 / A345 / A34 / A380 / A385 / A58 / A580 / A585/ C100 / C150 / C1 / C200 / C250 / C2 / C340 / C345 / C34 / C45 / C450 / C455 / CL100 / CL150 / CL1 / CX100 isdn / C38 / C380 / C385 / E150 / E450 / E455 / E45 (inkl. SIM-Variante / S100 / S150 / S1 (incl. Colour-Varianten) / S440 / S445 / S44 / S450 / S455 / S45 (inkl. SIM-Varianten) / S670 / S675 / S680 / S685 /SL100 / SL150 (incl. Colour-Varianten) / SL440 / SL44 / SL445 / SL550 / SL555 / SL560 / SL565 / SL740 / SL78 /SL780 / SL785 / SX440 / SX450 / SX455 isdn / SX550 isdn

## 5 Bestellung von Service- und Ersatzteilen

Für Bestellungen von Service- und Ersatzteilen für **Gigaset Festnetz-/IP-Telefone, Smartphones, Telefon-Zubehör, Gigaset elements Produkte, G-Tags, Tablets und Smartphones** nutzen Sie bitte unseren Online Service Auftritt unter:

[http://www.gigaset.com/de\\_de/telephones-dect/spare-parts-for-telephones-dect.html](http://www.gigaset.com/de_de/telephones-dect/spare-parts-for-telephones-dect.html)

[http://www.gigaset.com/de\\_de/telephones-dect/accessories-for-telephones-dect.html](http://www.gigaset.com/de_de/telephones-dect/accessories-for-telephones-dect.html)

[http://www.gigaset.com/de\\_de/gigaset-smartphones/accessories-for-mobile-products.html](http://www.gigaset.com/de_de/gigaset-smartphones/accessories-for-mobile-products.html)

### 5.1 Online Service für Gigaset Festnetz-/IP-Telefone, Smartphones, Telefon-Zubehör, Babyphones, G-Tags und Tablets:

[http://www.gigaset.com/de\\_DE/kundenservice.html](http://www.gigaset.com/de_DE/kundenservice.html)

### 5.2 Online Service für die Gigaset elements Produkte:

<http://www.gigaset-elements.de/>