

Serviceinformationen für B2B Kunden in der Schweiz

Die LG Electronics Deutschland GmbH bietet für alle im Vertriebsgebiet verkauften Geräte, umfangreiche Garantielösungen an, die im Fall eines Defektes schnell helfen sollen, Ihr Gerät wieder in einen funktionsfähigen Zustand zu versetzen. Die Garantieleistungen unterscheiden sich je nach Produkt voneinander. Im Folgenden finden Sie eine Übersicht der Servicearten.

Bring-In Service

Produkte mit diesem Service müssen zur Reparatur eingesendet werden und wobei sie nach erfolgter Reparatur wieder an Sie retourniert werden. Eine Anmeldung vorab ist nicht notwendig.

Pick-Up/Return

Produkte mit diesem Service werden nach Anmeldung bei unserem B2B Service bei Ihnen abgeholt und nach erfolgter Reparatur wieder an Sie retourniert (Produkt bitte transportsicher verpacken).

Überblick über die Servicearten der jeweiligen Produktkategorien

Produktkategorie	Service-Art	Garantiedauer
Commercial TV	< 54" Bring-In	36 Monate
	> 55" Pick-Up/Return	
Monitor Signage	< 54" Bring -In	36 Monate
	> 55" Pick-Up/Return	
OLED Signage	Pick-Up/Return	36 Monate
LED Signage	Bring-In	24 Monate

Möchten Sie ein Gerät zur Reparatur anmelden, bitten wir Sie das B2B Serviceformular auszufüllen und an die **b2b.service@lge.de** zu senden.

Im Falle einer technischen Frage wenden Sie sich bitte an unseren B2B Service.

E-Mail: b2b.service@lge.de

Tel.: +49 (0)1806 807 020

Weitere Informationen zu den allgemeinen Garantiebedingungen über unsere B2B Produkte finden Sie unter <https://www.lg.com/de/support/garantie-fuer-b2b-produkte>

Weitere Abwicklungsmöglichkeiten

DOA (Dead on Arrival)

LG bietet für alle ihre B2B Produkte eine DOA Frist von 14 Kalendertage. Ausschlaggebend ist das Verkaufsdatum an den Endkunden. Die Abwicklung erfolgt analog zur Reparaturanmeldung (bitte den Auftrag im B2B Serviceformular als DOA deklarieren).

Bedingungen für Retourenabwicklung aufgrund DOA

- Die Frist in welcher die DOA's akzeptiert werden können beträgt 14 Kalendertage ab Kaufdatum
- Die Einsendefrist des Produktes darf max. 14 Kalendertage nach Erfassungsdatum des Auftrages betragen
- Es wird zwingend eine Kopie der Kaufrechnung an den Kunden benötigt
- Das Gerät muss einen elektronischen Defekt aufweisen
- Das Gerät muss kosmetisch in einem einwandfreien Zustand sein
- Das Gerät muss im Originalkarton mit komplettem Zubehör retourniert werden

Alle Defekte und Beschädigungen, welche auf eine unsachgemässe Handhabung oder Benutzung des Gerätes zurück zu führen sind, können nicht als DOA berücksichtigt werden. Somit sind auch Transport-Schäden, offen wie verdeckt, ebenfalls ausgeschlossen.

Retourenabwicklung

Im Falle einer nicht möglichen Reparatur oder einer nicht erfolgreichen Reparatur (fehlgeschlagene zweimalige Nachbesserung), besteht die Möglichkeit eine Gutschrift für das defekte Produkt zu beantragen. Benachrichtigen Sie in diesem Fall den Service Partner.

Abwicklung bei einem Transportschaden

Sollten Sie bei einer Lieferung einen Transportschaden feststellen, so melden Sie dies umgehend nach Erhalt direkt beim Ihrem Lieferanten/Distributor. Bei einen verdeckten Transportschaden wenden Sie sich bitte innerhalb von 14 Kalendertage nach Erhalt an unseren B2B Service. Bitte haben Sie Verständnis, dass im Falle einer längeren Lagerung bei Ihnen oder des Weitertransportes nicht alle verdeckten Schäden akzeptiert werden können.

Kontakt Daten

LG Electronics B2B Service

Reparaturanmeldungen &
Technische Anfragen:

E-Mail: b2b.service@lge.de
Tel.: +49 (0)1806 807 020

Autorisierte B2B Service Partner

Bring-In Service & Pick-Up/Return:
(On-Site Service nach Absprache)

Sertronics AG
Lindächerstrasse 1
5413 Birmenstorf
8048 Zürich
Tel.: 056 417 71 11
E-Mail: service@sertronics.com

Bring-In Service LED Module:

Technical Repair Service GmbH (via Sertronics AG)
Anmeldungen LED Module: <https://erpm.sertronics.net>
Login- und weitere Anfragen: claiming@sertronics.com

LG Electronics Service Team

Service Management Schweiz

Thomas Stutz
E-Mail: thomas.stutz@lge.com

Technical Support Engineer

Roger Eicher
E-Mail: roger.eicher@lge.com