



## Kundendienst – Technische Unterstützung

### Technischer Kundendienst



- 10 Stunden telefonische Unterstützung von 8:00 bis 18:00 Uhr (Ortszeit)
- Alle Anrufe werden von spezialisierten Technikern im Lösungszentrum beantwortet
- Jeder Anruf wird in unserer CRM-Datenbank aufgezeichnet
- Anspruchsvolle Probleme werden zur schnellen Behebung an leitende Mitarbeiter eskaliert

✉ [Aftersales.TechnicalSupport.EU@bosch.com](mailto:Aftersales.TechnicalSupport.EU@bosch.com)

📞 Entnehmen Sie die jeweiligen Ländernummern der Tabelle auf Seite 2.

### Selbsthilfe-Medien rund um die Uhr verfügbar



**In unserem Bereich für spezielle Unterstützung auf der Sony-Website finden Sie hilfreiche Online-Informationen und -Tools.**

- Besuchen Sie die Website: <http://pro.sony.eu/pro/products/video-security>
- Wählen Sie ein Produkt im Online-Katalog.
- Öffnen Sie auf der Produktseite die Registerkarte „Support“.

 <http://pro.sony.eu/pro/products/video-security>

### On-Line Training Academy



**Das On-Line Training Academy-Tool bietet Schulungskurse zu Sony-Produkten und -Technologien, mit denen Sie Ihr Geschäft optimieren können!**

- Öffnen Sie die Registerkarte „Support“.
- Wählen Sie „Schulungen und Webinars“ aus.

 [boschsecurity.com/sonyvideosecurity](http://boschsecurity.com/sonyvideosecurity)

Sony Video Security driven by Bosch



## Carry-In (Reparatur gleiche Seriennummer)

Produkt mit Service-Ebene „Carry-In“ sieht vor, dass der Kunde das defekte Produkt zur Reparatur an ASA sendet. Das Produkt wird repariert und anschließend dem Kunden wieder ausgehändigt.

## Dead On Arrival (DOA; durch neues fertiges Erzeugnis ersetzen)

Dead on Arrival-Service wird angewandt, wenn ein Kunde ein Produkt erhält, das nicht betriebsbereit ist oder innerhalb von sechs Monaten fehlerhaft wird.

## So können Sie Ihr Produkt reparieren lassen:

- Wenden Sie sich zuerst an den technischen Kundendienst, um eine Fehlerbehebung des Produkts durchzuführen.
- Erforderliche Informationen für die Bearbeitung der Reklamation
  - Modell und Seriennummer des Produkts
  - Grund für die Reparatur (einschließlich Fallnummer des technischen Kundendienstes)
  - Kontaktinformationen einschließlich Unternehmensname und Lieferadresse
  - Wenn der Datumscode des Produkts abgelaufen ist, muss möglicherweise eine Kaufbeleg vorgelegt werden.

## Kostenloses Austauschprogramm

Der kostenlose Austauschprozess bezieht sich auf Garantieansprüche, bei denen ein Kunde ein brandneues oder erneuertes Austauschprodukt erhält (für berechnete Partner verfügbar).

## Schneller Austausch

- Zu einem schnellen Austausch kommt es, wenn sich der Kunde innerhalb des Garantiezeitraums mit einer Reparaturanfrage an ASA wendet, wobei das Produkt für das kostenlose Austauschprogramm berechnigt ist, der Kunde jedoch keine gute Bonität aufweist oder keinen Bestellschein vorlegen möchte.
- Der Kunde erhält eine Rückgabe-Autorisierungsnummer, um das Produkt an ASA zu senden. Nach dem Empfang des defekten Produkts und der Bestätigung einer gültigen Garantie sendet ASA ein Austauschprodukt an den Kunden.

## Kontakt details Kundendienst

Länder	Telefon
Österreich, Deutschland, Schweiz	+49-561-8908-300
Belgien	+32-2-525-5375
Bulgarien	+359-700-10-154
Dänemark	+45-44-898620
Estland, Finnland	+358-10-4808284
Frankreich	+33-8-25-12-8000
Griechenland und Zypern, Rumänien	+40-256-301-125
Ungarn	+36-1-885-6385
Albanien, Kroatien, Montenegro, Russland, Serbien, Slowenien	+40-256-301-126
Niederlande/Belgien	+31-40-2577-386
Schweden	+46-8-7501995
Norwegen	+47-800-31-280
Alle afrikanischen Länder, alle Länder im Nahen Osten, Weißrussland, Tschechien, Israel, Italien, Polen, Portugal, Slowakei, Spanien, Türkei, Vereinigtes Königreich	+44-151-235-2288

### E-Mail:

[AfterSales.TechnicalSupport.EU@bosch.com](mailto:AfterSales.TechnicalSupport.EU@bosch.com)

### Öffnungszeiten:

**Mo-Fr 8:00-18:00 Uhr (Ortzeit)**