

Defekte E-Reader: Ablauf für Garantiefälle

Damit Sie in einem Garantiefall Ihre Gutschrift möglichst rasch erhalten, bitten wir Sie, den nachfolgenden Ablauf für Garantiefälle zu beachten.

1. Bitte melden Sie sich bei Karolina Marek per Mail (kundendienst@buchzentrum.ch) mit diesen Angaben:
 - a. Ihre Kundennummer
 - b. Ihre Post-Adresse
 - c. Beschreibung des Defekts
2. Sie erhalten ein Schadenformular sowie eine Geschäftsantwortetikette zugestellt. Damit können Sie uns den defekten Reader kostenlos per Post zurücksenden.
3. Wir prüfen Ihr Gerät.
4. Sie erhalten von uns Bescheid, ob es sich um einen gedeckten Garantiefall handelt.
 - a. Im Garantiefall erhalten Sie eine Gutschrift. Bitte bestellen Sie als Ersatz einen neuen Reader.
 - b. Falls kein Garantiefall vorliegt, gemäss Ihrem Wunsch auf dem Formular „Anfrage Garantiefall“ senden wir Ihnen das defekte Gerät zurück oder entsorgen es sachgemäss.
5. Ein Ersatzgerät müssen Sie für Ihren Kunden neu einrichten. Bereits erworbene E-Books kann sich der Kunde aus seinem E-Book-Konto respektive aus seiner Datensicherung erneut auf den neuen Reader herunterladen.

Wichtige Hinweise:

- Bitte retournieren Sie keine defekten E-Reader in den BZ-Boxen. Dies führt zu Verzögerungen.
- Bitte senden Sie uns keine defekten Geräte, bei denen es sich offensichtlich um keinen Garantiefall handelt z.B. Wasserschaden, zerbrochenes Gehäuse nach Sturz. Wir können keinen Reparaturservice anbieten.

Bei Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung:

Karolina Marek, Sachbearbeiterin E-Books/ Key Account

kundendienst@buchzentrum.ch, 062 209 25 25