

EPSON SERVICE: Fachhandelsinformation

Reibungslose Serviceabwicklung für Epson Produkte

Abwicklung von Garantiereparaturen

Carry-In-Service (RTB – Return-to-Base)

Unter der Carry-in-Service-Garantie (RTB-Return-to-Base) versteht man die Einsendung des Gerätes innerhalb der Garantiezeit an das autorisierte Servicecenter. Die Rücksendung erfolgt kostenfrei.

Carry-In-Service – Meldung Störung / Servicefall

Kontaktieren Sie bitte im Falle einer Störung die Epson Hotline. Möglicherweise kann diese telefonisch behoben werden. Sollte es sich um einen technischen Defekt handeln, so muss das Gerät an das Epson Repair Center eingeschickt werden (Anschrift auf Seite 2).

Vorgangsnummer

Der Fachhändler erhält eine Vorgangsnummer. Diese Nummer ist bitte gut sichtbar von aussen auf dem Paket aufzubringen.

Vor-Ort-Service (OSS – On-Site-Service)

Bei der Vor-Ort-Garantie wird das Gerät beim Fachhändler oder Endkunden abgeholt (keine Demontage). Die Rücksendung erfolgt kostenfrei.

Vor-Ort-Service - Ablauf

Kontaktieren Sie bitte im Falle einer Störung die Epson Hotline. Möglicherweise kann diese telefonisch behoben werden. Sollte es sich um einen technischen Defekt handeln, so wird gleich am Telefon eine Abholung beantragt. Diese erfolgt über einen Paketdienstleister.

Hotline Störung / Servicefall: <https://www.epson.ch/support>
Erreichbarkeit: Montag - Freitag 9.00 - 18.00 Uhr

Richtlinien zum Einsenden defekter Geräte

- Das Gerät muss sicher verpackt werden (Stossfest)
- Rechnungskopie des Endverbrauchers
- Fehlerbeschreibung

Richtlinien für die Abholung defekter Geräte

- Das Gerät muss sicher verpackt werden (Stossfest)
- Rechnungskopie des Endverbrauchers
- Fehlerbeschreibung

Reparaturstatus abfragen

Den Reparaturstatus können Sie telefonisch oder per E-Mail abfragen.

Wichtig ist hierbei, dass Sie die Serien-/ oder Vorgangs-Nummer bereithalten bzw. angeben.

Hotline Chat Reparaturstatus: <https://www.epson.ch/support>
Erreichbarkeit: Montag - Freitag 9.00 - 18.00 Uhr

Die Garantien sind je nach Projekt und Gerätetyp unterschiedlich und werden bei Epson, ohne Endkundendaten, in einer Datenbank hinterlegt und an der Hotline überprüft. Garantieverlängerungen sind mit dem Erwerb von CoverPlus-Paketen möglich.

Übersichtskarte und Adressen der Reparaturcenter in DACH

Epson bietet einen First-Level-Support an, der technische Fragen bezüglich Produkte, Treibern, etc. beantwortet. Zudem können Sie über die nachfolgenden Kontaktdaten den Reparaturstatus Ihres Gerätes erfragen. Bitte halten Sie bei der Statusabfrage Ihre Vorgangsnummer bereit.



Schweiz Carry-in-Service (RTB - Return-to-Base)

Sertronics AG / Lindächerstrasse 1 / CH-5413 Birmenstorf

Schweiz Vor-Ort-Service (OSS - Onsite Service)

ERZ AG / Giessenstrasse 15 / CH-8953 Dietikon

Hotline-Chat Reparaturstatus: <https://www.epson.ch/support>

Serviceabwicklung

Im Falle eines Falles bietet Epson innerhalb, sowie außerhalb der Garantie die Möglichkeit, Reparaturen

durch unsere Epson Service Partner durchführen zu lassen. Bei Garantiereparaturen ist der Kaufbeleg dem Gerät beizufügen.

Bei Garantiereparaturen ist der Kaufbeleg dem Gerät beizufügen.

Die Hotlines stehen jedem Kunden zur Verfügung (Distributoren, Fachhändlern, Endverbrauchern, etc.)