



ES GIBT EINE FUNKTIONSTÖRUNG?

KEINE SORGE, UNSER TEAM IST FÜR SIE DA

Unsere Teams hat klare Prozesse eingeführt, um Ihnen maximale Transparenz zu bieten, falls Sie jemals den After-Sales-Service in Anspruch nehmen müssen.

WIE GEHEN SIE VOR, WENN IHR PRODUKT FEHLERHAFT IST?



1. EIN SERVICETICKET ERSTELLEN

Sie informieren uns über Ihre Fehlfunktion per E-Mail service.de@fox-ess.com oder erstellen Sie hier Ihr Ticket: <https://support.fox-ess.com>



2. ÜBERPRÜFUNG AUS DER FERNE

Wir untersuchen das Problem, nehmen die erforderlichen Anpassungen und Updates vor. Einfache Fragen und 1. Level Probleme werden innerhalb von 24 Stunden über das Ticket gelöst.



3. ERFORDERLICHE INFORMATIONEN

Bei besonders schwierigen Problemen können wir nach sorgfältiger Analyse einen Austausch organisieren und werden Sie kontaktieren, da wir zusätzliche Informationen von Ihnen benötigen.



4. GENEHMIGUNG VON R&D

Wenn das Problem komplexer ist, senden wir diesen Fall schnell an unsere R&D-Abteilung, um einen Vor-Ort-Besuch so schnell wie möglich zu planen.



5. PRODUKTBESTELLUNG

Nach vollständigem Erhalt der erforderlichen Informationen wird alles an unsere R&D-Abteilung gesendet und ein Austausch wird über unsere Logistik angefragt.



6. PRODUKTVERSAND

An diesem Punkt müssen Sie kurz warten, bis Ihr Ersatzprodukt versandt und geliefert wird. Keine Sorge, das geht sehr schnell!

WIR KÜMMERN UNS UM SIE

- Das Callcenter ist national, Sie können Ihr Anliegen in aller Ruhe mit unseren deutsch-sprechenden Aftersalesmitarbeitern klären.
- Die Teams erhalten jede Woche interne Schulungen, manchmal wird das Problem bereits im ersten Schritt gelöst.
- Wenn Sie außerhalb der Öffnungszeiten des Call Centers jemanden brauchen, senden Sie uns eine E-Mail, die so schnell wie möglich bearbeitet wird.

✉ service.de@fox-ess.com

☎ +49 (0)40537992120