

B2B LG gram Service Guideline

Die LG Electronics Deutschland GmbH bietet für das B2B Business LG gram während der gesamten Garantiezeit einen 24h Vorort – Austauschservice (Geräte aus dem B2C Business sind vom Austauschservice ausgeschlossen). Sämtliche Servicevorgänge müssen zuvor über die B2B Hotline angemeldet werden.

Hotline: 0800 45 444 422 (kostenfrei)

Montags –Freitags 08:00 Uhr bis 17:00 Uhr (Samstag sowie an Sonn- und Feiertagen geschlossen)

E-Mail: b2b_its@lge.de

Garantiebedingungen:

- Die Garantie von LG Electronics erstreckt sich auf alle Material- und Fertigungsfehler. Dementsprechend sind alle anderen Mängel und Schäden davon ausgenommen. Dazu zählen solche durch unsachgemäßen Transport oder Gebrauch, falsche Einstellung, Kalibrierung und Installation, Missachtung des Benutzerhandbuchs sowie äußere Einflüsse, optische Schäden, normaler Verschleiß.
- Die Garantie von LG Electronics gilt jeweils ab dem ersten Kaufdatum des erworbenen Produkts.
- Die Garantiedauer für die genannten LG Electronics Geräte beträgt vierundzwanzig (24) Monate.
- Garantieansprüche sowie Austauschansprüche dürfen nur von einem seitens der LGE autorisierten Servicepartner durchgeführt werden.
- Andere Kosten als die für Reparatur und Austausch werden nicht von der Garantie von LG Electronics abgedeckt.
- Die Garantie beschränkt nicht die gesetzlichen Gewährleistungsansprüche.
- Die Durchführung von Garantiewerken stellt keine Anerkennung von Sachmängeln dar. Die Durchführung von Garantiewerken führen zudem weder zu einer Verlängerung noch zu einem Neubeginn der Garantiedauer.
- Geräte die nach Ablauf der Herstellergarantie, sowie eine erweiterte Garantie die nicht über die LG Electronics erworben wurden, sind vom Swap-Prozess ausgeschlossen. In diesen Fällen muss der Send In Service in Anspruch genommen werden.

Autorisiertes LG Service Center:
HSC HomeElectronic Service Center GmbH
LG gram Service
Brahestraße 1
04347 Leipzig

Service Abwicklung:

Vor in Anspruchnahme eines Austausch-Gerätes wird die LG Electronics Hotline durch ein Troubleshooting versuchen, gemeinsam mit dem Nutzer Ursachen durch Fehlbedienung oder fehlerhaften Einstellungen zu beheben. Hierfür wird die Hotline bei Bedarf und nach Zustimmung durch den Nutzer auch einen Remote Service zur Hilfe nehmen, um für alle verbauten Komponenten einen Industriellen Leistung und Funktionstest durchführen zu können. Nach Beendigung eines Remote Service kann auf Kundenwunsch ein Protokoll der Aktivität und den Ergebnissen zur Verfügung gestellt werden (Versand per Mail).

Alle Verbindungen Laufen über in Deutschland Ansässige Server wodurch eine DSGVO Konforme Verbindung sichergestellt wird. Die Verbindung wird in einer **256 Bit AES-verschlüsselung gesendet. Das symmetrische AES Verschlüsselungsverfahren über mehrstufige Security-Layer bietet eine Abhörsichere Verbindung.**

Defekte Produkte werden innerhalb von 24 Stunden Vorort 1 zu 1 durch ein neuwertiges aufgearbeitetes Produkt ohne Zubehör ausgetauscht. Sollte ein Austausch von Zubehör (z.B. Netzteil) notwendig sein, wird der Ablauf dem Kunden seitens der Hotline gesondert geschildert. Das Austauschgerät wird in neutraler Verpackung angeliefert und das defekte Gerät nach der Übergabe in derselben Verpackung vom Dienstleister mitgenommen. In Ausnahmefällen kann der Kunde über einen Versandschein das defekte Gerät selbst innerhalb von 10 Werktagen an den Servicepartner der LG Electronics zurücksenden. Dies ist im Vorfeld mit der Hotline zu klären.

Geräte die nicht innerhalb dieser Frist an die LG Electronics zurückgesandt sind, werden dem Nutzer in Rechnung gestellt. Die Rechnungserstellung erfolgt über den Servicepartner.

Wird nach Erhalt des defekten Gerätes im Service als Schadenursache eine unsachgemäße Behandlung festgestellt oder die Ursache entspricht nicht den Garantiebedingungen so behält sich die LG Electronics das Recht vor die Kosten für Instandsetzung bis Hin zur Abschreibung dem Einsender nachträglich in Rechnung zu stellen

Datenlöschung

Der Servicepartner der LG Electronics wird nach erfolgter Reparatur und Refurbishment sämtlich auf dem Gerät befindlichen Daten mit einer speziellen Software nach Industriestandard löschen. Diese eingesetzte Softwarelösung erfüllt alle wichtigen Löschrstandards (BSI, DOD, HMG Infosec, US-Army, usw.). Nach diesem Vorgang sind die Daten persistent gelöscht und können nicht wiederhergestellt werden

Datensicherung

Für die Datensicherung ist allein der Kunde verantwortlich. LG Electronics ist nicht haftbar für einen Datenverlust der evtl. durch einen technischen Defekt verursacht wurde. Sollte ein Kunde selbst nicht eine Datensicherung vornehmen können, so kann der Servicepartner im Rahmen der technischen Möglichkeiten diese auf Wunsch kostenpflichtig durchführen. Die Daten werden dann über einen FTP Server mit User ID verschlüsselt zur Verfügung gestellt. Spätestens nach 14 Tagen werden die Daten unwiderruflich auf dem FTP Server gelöscht.

Image ISO

Das von den Kunden bereitgestellte bzw. installierte Image – ISO, obliegt seiner alleinigen Verantwortung. LG wird keine Gewährleistung auf die Funktionsfähigkeit das einzusetzende Image übernehmen. Für sämtliche Interne Revisions - Unterschiede, fehlerhafte Treiber oder gar schädliche Software wird LG keine Haftung übernehmen. Neue Revisionsstände der Image Datei müssen bevor sie LG Electronics zur Verfügung gestellt werden, vom Kunden selbst auf Funktionalität und Fehler überprüft werden.

DOA (Dead on Arrival / Neundefekt)

Geräte die innerhalb von 14 Kalendertagen nach Erwerb einen technischen Schaden aufweisen, sind in Original-Verpackung mit sämtlichen Zubehör sowie unter Angabe des Fehlers und des Bezugnachweises an den autorisierten Servicepartner der LG Electronics zu senden. Nach Überprüfung des Gerätes erhält der direkte Bezugspartner der LG Electronics Deutschland GmbH eine Gutschrift. Geräte die nicht ausdrücklich beschrieben als Neundefekt versandt wurden, werden repariert und an die Einsender Adresse zurückgeschickt. Geräte die keinen Fehler aufweisen, werden ebenso wieder an den Einsender zurückgeführt.