



POCKETBOOK-SUPPORT

Vorgehensweise bei technischen Problemen

Auch bei hochwertigen Geräten wie den PocketBook-Readern kann es im Einzelfall zu einer technischen Störung kommen. Damit Ihnen und Ihren Kunden möglichst schnell geholfen werden kann, haben wir einige Informationen für Sie zusammengestellt:

- Bei einem technischen Defekt kann eine Reklamation durch Ausfüllen des Onlineformulars im Fixit Servicecenter unter **<https://rma.fixit-service.com/add>** erfolgen.
- Zur Bearbeitung eines Garantiefalls ist eine Kopie des Kaufbelegs erforderlich.
Bei einer Reklamation außerhalb der Garantie kontaktieren Sie bitte zuerst das Fixit Servicecenter per E-Mail unter: **pocketbook@de.fixit-service.com**.
- Die Abwicklung des zur Reparatur angemeldeten Gerätes verläuft über das Tür-zu-Tür Verfahren (door-to-door) und erfolgt **kostenlos** über einen vom Fixit Servicecenter beauftragten und bestellten Kurierdienst.
- Fragen, die im Rahmen des Reklamationsprozesses entstehen, können an den E-Mail-Support gerichtet werden: **pocketbook@de.fixit-service.com**.
- Bitte beachten Sie, dass **mechanische Displayschäden** – wie bei elektronischen Geräten üblich – **nicht** unter die Herstellergarantie fallen und eine Reparatur in diesem Fall nur kostenpflichtig möglich ist. Sie werden gegebenenfalls nach Prüfung vom Hersteller darüber entsprechend informiert.
- Bei unklaren Fällen wenden Sie sich bitte an den PocketBook Support, Tel. +49 (0) 800 187 3003 oder E-Mail: reklamation@pocketbook.de.

Wir wünschen Ihnen viel Freude mit Ihrem E-Reader!

➔ INFO

Für alle weiteren Fragen zu PocketBook-Geräten:

E-Commerce, Tel. +49 (0) 7142 596-787 oder **ecommerce@umbreit.de**

kostenlose **Servicehotline der Firma PocketBook**, Tel. +49 (0) 800 187 3003