

CityBlitz®

Service-Guide

(gültig ab 01. August 2016)

JAM Trend GmbH

info@jamtrend.de
www.jamtrend.de



SERVICE-GUIDE

(gültig ab 1. August 2016)

Der Service Guide gilt ab dem angegebenen Gültigkeitsdatum, vorangegangene Service-Guides verlieren damit Ihre Gültigkeit.

Die Service-Richtlinien sind in jedem Fall bindend und einzuhalten, nur so kann ein möglichst hohes Maß an Service garantiert werden.

Einsendungen von Reklamationen an die Servicestelle werden nur angenommen, wenn eine Reklamation telefonisch oder online angemeldet und eine RMA Nummer erteilt wurde.

Sendungen ohne RMA Nummer werden nicht angenommen und ggf. unfrei zurückgesendet oder vernichtet.

Weiterhin werden Sendungen ausschließlich angenommen, die „frei Haus“ erfolgen.

Einsendungen von Reklamationen an unsere Geschäftsadresse werden generell nicht angenommen.

Der Inhalt des Service Guides und damit verbundene Informationen sind vertraulich.

Die Weitergabe an Dritte ist untersagt. Zuwiderhandlungen werden rechtlich verfolgt.

Im Übrigen gelten die allgemeinen Geschäfts-, Liefer- und Servicebedingungen der JAM Trend GmbH.



ALLGEMEINE INFORMATIONEN

Kontakt:

per Tel: +49 (0)461 – 95 775 415

per E-Mail: cityblitz@datrepair.de

Erreichbarkeit: Mo. – Fr. 10:00 – 20:00 Uhr
Sa. 10:00 – 14:00 Uhr

Online-Service-Portal: Endkunden Statusabfrage: <https://service.datrepair.de/cityblitz>
Endkunden Onlineauftrag erstellen: <https://service.datrepair.de/cityblitz-reparatur>
Händler-Portal (Log-In): <https://service.datrepair.de/cityblitz-dealer>
(einmalige Registrierung notwendig)

Einsendungen: datrepair
Ingram Micro Services GmbH
Tor 3
Am Sophienhof 8-10
24941 Flensburg



datrepair

Anlieferungen: Mo. – Fr. 06:30 – 17:00 Uhr



REPARATUREN INNERHALB & AUßERHALB DER GARANTIE

Innerhalb der Garantie (In-Warranty „IW“)

Garantieabwicklung erfolgt ausschließlich durch unseren zertifizierten Service-Partner datrepair

- Kaufbeleg ist erforderlich!
- Ausreichende Fehlerbeschreibung erforderlich, ggf. mit Freitext
- Grundsätzlich Gerät & Netzteil einsenden
- Bei ausschließlich defektem Netzteil, nur das Netzteil einsenden
- Eingabe des Auftrags über das Online-Service-Portal möglich

Außerhalb der Garantie (Out-Of-Warranty „OOW“)

Abwicklung erfolgt ausschließlich durch unseren zertifizierten Service-Partner datrepair

- Kaufbeleg ist erforderlich!
- Ausreichende Fehlerbeschreibung erforderlich, ggf. mit Freitext
- Prüfungspauschale bei Ablehnung des Kostenvoranschlags:
Pauschale: 20,97 € zzgl. MwSt. = 24,95 €
- Zahlungsmöglichkeiten:
 - Vorabüberweisung
 - Paypal
 - Nachnahme (zzgl. 7,50 € zzgl. MwSt.)
- Zusätzlich auf Wunsch möglich (kostenpflichtig):
 - Kosmetische Aufbereitung oder Tausch von Verschleißteilen
 - Reifen
 - Gehäuseteile
 - Gummierte Trittplächen
- Eingabe des Auftrags über das Online-Service-Portal möglich



DOA (DEAD-ON-ARRIVAL)

- Kaufbeleg ist erforderlich!
- 14 Tage ab Kaufdatum laut Rechnungsbeleg
- Mindestanforderung:
 - Neuwertiger Zustand
 - Fehler nachvollziehbar
- Auftrag / Lieferschein vom Fachhandel
- Vollständigkeit
 - Gerät
 - Ladegerät (nur bei CB007, CB009, CB010)
 - Fernbedienung (nur bei CB007)
 - Knieschoner, links & rechts (nur bei CB007)
 - Ellenbogenschoner, links & rechts (nur bei CB007)
 - Handgelenkschoner, links & rechts (nur bei CB007)
 - Benutzer-Handbuch, etc.

Sind alle oben genannten Kriterien erfüllt, bestehen folgende Möglichkeiten:

- Bitte teilen Sie uns mit, ob der Kunde bereits ein Austauschgerät erhalten hat:
 - Gerät wurde im Store getauscht: Wir senden Ihnen Verkaufsware zu Lagerregulierung zu
 - Gerät wurde nicht getauscht: Wir senden dem Kunden das Tauschgerät zu
- Bei DOA-Ausschluss wird das Gerät repariert (oder ein KVA erstellt) und an die Einsendeadresse zurück geschickt:
 - „IW“ – Es erfolgt eine Garantiereparatur
 - „OOW“ – Es erfolgt die Erstellung eines Kostenvoranschlages (KVA)



SONSTIGE INFORMATIONEN & HINWEISE

Defekte / aufgeblähte Akkus

- **Das Gerät darf nicht geöffnet werden!**
- Fotografische Dokumentation des Produktes und des Akkus
- Exakte Fehlerbeschreibung des Benutzers übermitteln
- Nach Absprache mit dem Hersteller werden Sie weitere Instruktionen durch uns erhalten, sobald eine Lösung hierfür besteht
- Sollte ein Akku aufgequollen, ausgelaufen oder in irgendeiner anderen Art beschädigt sein, so ist es nicht gestattet, das Gerät einzusenden. Der Akku muss einer fachgerechten Entsorgung zugeführt werden.



ANLEITUNG RESET (CB007)

Reset- und Kalibrierungsfunktion beim CB007

Bitte führen Sie dieses Verfahren bei allen Reklamationen durch, bei denen keine mechanische Beeinträchtigung vorliegt!

- 1.) Gerät muss ausgeschaltet sein
- 2.) Gerät in richtige Position bringen:
 - Beide Hälften parallel zueinander ausrichten
 - Board waagrecht zum Boden ausrichten
- 3.) Ein/Aus Knopf ca. 5 Sekunden lang gedrückt halten, bis ein Piep Ton erfolgt und ein rotes Aufleuchten zu sehen ist
- 4.) Gerät anschließend ca. 30 - 45 Sekunden stehen lassen
- 5.) Gerät ausschalten
- 6.) Gerät einschalten

Anschließend sollte das Gerät wieder funktionieren.
Falls nicht, bitte den Vorgang 2-3 Mal wiederholen.

Bei Fragen hierzu kontaktieren Sie auch gerne unsere Service-Hotline!