

7.3.2023 vers.01

Service Prozess für die DACH Region

(vers.01 / 2023)

Für den Endkunden

1. Bitte kontaktieren Sie Ihren Installateur oder der die Anlage errichtet hat.
2. Falls Ihr Installateur nicht erreichbar sein sollte, bitte wenden Sie sich mit Ihrer Serviceanfrage direkt an : <https://support.fox-ess.com> oder über die FoxCloud APP.

Für den Installateur

1. Bitte kontaktieren Sie Ihren Grosshändler
2. Falls Ihr Installateur nicht erreichbar sein sollte, bitte wenden Sie sich mit Ihrer Serviceanfrage direkt an : <https://support.fox-ess.com> oder über die FoxCloud APP.
3. Für eine Sofort - Durchwahl (Sie ggf. sind auf der Baustelle und benötigen dort Unterstützung) wählen Sie bitte : +49 (0) 405 3799 2120
 - a. Dieser Service ist nur für Installateure freigeschaltet (mit Installateurscode)
 - b. Falls Sie bereits eine Ticketnummer erhalten haben, halten Sie diese bitte bereit
 - c. Falls Sie noch keine Ticketnummer erhalten haben, bitte den Kontakt über <https://support.fox-ess.com> oder FoxCloud APP aufnehmen

Für unsere Distributoren

1. Sie können eine Serviceanfrage über <https://support.fox-ess.com> bzw. über FoxCloud APP stellen
2. Für eine Sofort Durchwahl bitte die : +49 (0) 405 3799 2120
 - a. Dieser Telefonservice ist für nur für Sie und interne technische Abklärung gedacht
 - b. Falls Sie bereits eine Ticketnummer erhalten haben, halten Sie diese bitte bereit
 - c. Falls Sie noch keine Ticketnummer erhalten haben, bitte den Kontakt über <https://support.fox-ess.com> oder FoxCloud APP aufnehmen

Unser Austauschprozess im Fehlerfall (RMA – Prozess)

1. Die interne Abstimmung und Freigabe zum Gerätetausch (RMA) wird innerhalb eines (1) Werktages bearbeitet
2. Wenn der Austausch (RMA) genehmigt wurde, wird Sie unser ServiceTeam zur Abstimmung der richtigen Lieferadresse für das Neugerät kontaktieren
3. Die Auslieferung des Ersatzgeräts, wird seitens Fox ESS innerhalb von drei (3) Werktagen an die in (Punkt 2) beschriebene Adresse ausgeliefert. Die Trackingnummer wird dem Kunden per email zur Verfügung gestellt.
4. Falls der Originalkarton des defekt gemeldeten Geräts nicht mehr zur Verfügung steht, verpacken Sie bitte das Defektgerät in die mit dem Neugerät gelieferte Verpackung. Dies muss vor Abholung geschehen. Das Defektgerät wird vom Installateur wieder zurückgenommen bzw. eingesammelt.
5. Für die Die Rücksendung und den Arbeitsaufwand erhält der Installateur dafür eine Entschädigung seitens Fox ESS, sobald das Defektgerät wieder bei uns in Frankfurt/ Mörfelden eingelangt ist

Anregungen & Vorschläge

Für spezielle Anfragen, die nicht im oben genannten ServiceProzess beschrieben wurden Wenden Sie sich bitte per email an : complaints@fox-ess.com.

Adresse Frankfurt Rücksende- und ServiceCenter

Am Hessenring 13B D2

64546 Moerfelden-Walldorf

Tel.: +49 (0)40537992120

Mail.: service.de@fox-ess.com