

## Ablauf Service-Fall defekter Geräte



Der Kunde oder die Kundin hat ein defektes Gerät.

AfB Support:  
Tel. 07243 20000-210  
(Mo. – Fr. 08:00 – 17:00 Uhr)  
e-mail: [verwaltung@mobileslernen.eu](mailto:verwaltung@mobileslernen.eu)

AfB erfasst die Störungsmeldung in einem Ticket-System, der Kunde/die Kundin erhält eine Bearbeitungsnummer – es wird versucht, dem Kunden/der Kundin bereits telefonisch weiterzuhelfen – ansonsten erfolgt die nachfolgende weitere Bearbeitung.

Das defekte Gerät wird zeitnah repariert  
oder bei Bedarf vorübergehend gegen ein Ersatzgerät ausgetauscht.

Im Nicht-Garantiefall füllt der Kunde oder die Kundin das Formular „Schadensanzeige zur Elektronikversicherung“ aus und übergibt diese mit dem Gerät an AfB. Damit wickelt AfB die entstandenen Reparaturkosten über die Elektronikversicherung ab (der Kunde/die Kundin erhält lediglich eine Rechnung über die im Vertrag genannte Selbstbeteiligung bzw. bei Diebstahl und Totalschaden € 150,-).