

PRESA DI POSIZIONE DI FUST

Besten Dank für Ihre Anfrage. Ja wir kennen diesen Fall sehr gut. Für Apple Geräte sind wir verpflichtet diese dem Reparatur-Vertragspartner von Apple einzusenden. Dies wurde auch so gemacht mit der entsprechenden Fehlermeldung. Von diesem Reparaturcenter haben wir folgenden Kostenvoranschlag erhalten:

Grazie per le vostre domande. Sì conosciamo molto bene questo caso. Per gli apparecchi Apple siamo obbligati a far capo ai riparatori ufficiali Apple. Questo è quello che è stato fatto con la rispettiva notifica. Da questo centro riparazioni abbiamo ricevuto questo preventivo

Lavori da effettuare

L'apparecchio è danneggiato a causa di una influenza esterna

Il dispositivo è piegato

L'apparecchio deve essere sostituito

danno da caduta impatto

mit den entsprechenden Kosten für diese Arbeiten zu Lasten des Kunden, da ja ein externer Schade festgestellt wurde und das Gerät auch bereits ausserhalb der Garantie war. Da der Kunde nicht bereit war die Kosten zu tragen, wurde das Gerät unrepariert zurückverlangt. Die dafür entstandenen Kosten wurden von uns aus Kulanz übernommen.

con i relativi costi per questi lavori a carico del cliente visto che è stato riscontrato un danno esterno e perché la garanzia dell'apparecchio era scaduta. Dal momento che il cliente non era disposto ad assumersi i costi, l'apparecchio è stato ritornato non riparato. I relativi costi li abbiamo assunti noi in segno di buona volontà.

Unsere Filiale hatte später dann die Information vom Kunden erhalten, dass Apple das Gerät anstandslos ausgetauscht hatte. Ebenfalls überrascht über diesen Umstand haben wir beim Reparaturcenter nochmals nachgefragt und folgende Antwort erhalten:

La nostra filiale più tardi ha ricevuto l'informazione da parte del cliente che Apple gli ha sostituito senza problemi l'apparecchio. Sorpresi da questo fatto abbiamo nuovamente interpellato il centro riparazioni e ottenuto la seguente risposta:

Abbiamo ricevuto il vostro apparecchio il 03.04.19 con il danno.

L'apparecchio non ha più garanzia in più ha un danno esterno per cui non poteva essere fatto in garanzia.

Il preventivo è stato fatto il 04.04.19, la risposta è stata trasmessa con NON Riparato.

Unsere Filiale wusste nicht wie den Umstand rechtfertigen, dass wir keinen Garantieaustausch erhalten haben, der Kunde direkt aber anscheinend schon. Wir haben also nochmals beim Reparaturcenter nachgehakt und wieder die Rückmeldung erhalten:

La nostra filiale non sapeva come spiegarsi questa situazione vale a dire perché l'apparecchio non è stato cambiato facendo valere la garanzia. Mentre al cliente gliel'hanno cambiato. Abbiamo quindi richiamato di nuovo il centro riparazioni e ottenuto questa risposta:

Nein wir können dazu nichts sehen im GSX, nur das hier eine Gewährleistung abgelehnt wurde,

No non possiamo vedere nulla nel GSX, soltanto che qui la garanzia è stata negata,

Exceptional Circumstances (Manager) JUSTIFICATION: Reasons of exception : customer referred a swollen battery issue without further investigation and after limited warranty expired AARS refused assistance and said it comes of an physical image Days out of warranty 369 Resellers name Fuft LIMITATIONS: include accidental damages - DMPT9J26G5W2

Kunde reklamiert geschwollene Batterie aber es ist ein physischer Schaden. Genau so sehen wir das auch

Ausgetauscht werden kann es schon aber nur kostenpflichtig

Il cliente ha segnalato una batteria che si è gonfiata ma si trattava di un danno fisico. E nello stesso modo la vediamo noi.

Uno scambio è possibile solo a pagamento.

Wir können nicht nachvollziehen aus welchem Grund genau Apple dann für den Kunden anscheinend doch einen Austausch gemacht hatte, diesen Umstand müssten Sie direkt mit Apple klären.

Non possiamo comprendere per quale motivo esatto Apple apparentemente in seguito abbia effettuato uno scambio: questo lo dovrete chiarire direttamente con Apple.

Wir konnten Ihnen hoffentlich mit diesen Antworten weiterhelfen und stehen Ihnen für weitere Auskünfte jederzeit zur Verfügung.

Speriamo che queste risposte vi possano essere state utili e rimaniamo a vostra disposizione per ulteriori informazioni.

Freundliche Grüsse

Sabine Weber

Assistentin Unternehmensleiter | Dipl. Ing. Fust