

Festool, Wendlingen (Deutschland) – Februar 2021

Pressemitteilung für die Fachpresse

Themenspezial: SERVICE

Infoline für Fachpresse und Journalisten

Festool GmbH
Wertstraße 20
D - 73240 Wendlingen
www.festool.com

Silvia Pirro
+49 7024-804-29999
Silvia.Pirro@festool.com

Sebastian Stoll
+49 7024-804-29999
Sebastian.Stoll@festool.com

Service mit Garantie

Festool steht für hervorragende Produkte und für ausgezeichneten Service – einen der schnellsten in der Branche. Service bedeutet Dienstleistung. Das ist der Anspruch des Reparaturservices von Festool. Im Reparaturfall kümmert sich der Servicebereich effizient und zuverlässig um jedes Werkzeug - im Rahmen der „Garantie all-inclusive“ sogar kostenlos innerhalb der ersten drei Jahre nach dem Kauf.

Festool Produkte unterstützen Handwerker tagtäglich bei ihrer Arbeit, auch unter härtesten Einsatzbedingungen. Sie sind ein unverzichtbarer Bestandteil der Handwerkerleistung und tragen entscheidend zu deren Erfolg bei.

Wartungs- oder Reparaturfälle kommen zwar eher selten vor, lassen sich aber nicht immer vermeiden. Mit einer ganzen Reihe von Service-Leistungen sorgt Festool dafür, dass die Kunden auch im Reparaturfall rundum versorgt sind. Die Servicetechniker vom Werkskundendienst kennen jede Maschine und jedes Werkzeug im Detail, und sie verfügen über alle notwendigen Prüf-, Montage- und Justierungseinrichtungen. Darüber hinaus verwenden sie nur Original-Ersatzteile und auf alle durchgeführten Arbeiten gibt es eine Garantie. „Zuverlässigkeit steht an erster Stelle“, so Jens Graner – Bereichsleiter Service Festool: „Natürlich muss es unkompliziert und schnell gehen, denn kein Handwerker kann sein Werkzeug für längere Zeit entbehren.“

Mehr als nur ein Reparaturauftrag

Jedes Werkzeug, das beim Service bei Festool ankommt, wird sorgfältig kontrolliert und repariert. „Bei der ‚Rundum-Reparatur‘ beschränken wir uns nicht nur auf das Reparieren“, betont Jens Graner. „Wenn das Werkzeug schon bei uns im Haus ist, dann findet auch eine umfassende und gesamtheitliche Analyse und Prüfung statt.“ Die Servicetechniker stellen nicht nur den einwandfreien Gesamtzustand wieder her, sondern sie führen auch die jährlich geforderte elektrische Sicherheitsprüfung durch und bestätigen diese mit einem Zertifikat. Jens Graner: „Unsere Servicetechniker tun alles dafür, dass die Kunden ihr Werkzeug nicht lange entbehren müssen und dass es nach der Reparatur wieder wie neu ist.“

(Kasten 1 – bitte das Folgende in einem gesonderten Kasten abheben)

Reparatur – ganz leicht gemacht

Festool bietet einen der schnellsten Reparaturservices der Branche – schnell und benutzerfreundlich über den Festool Online-Reparaturauftrag.

Reparaturauftrag



Bei Reparaturen (innerhalb und auch nach der Garantiezeit) legt der Kunde einen Online-Reparaturauftrag an. Alles andere erledigt der Festool Service.

Abholung



Das zu reparierende Werkzeug wird an den von Festool beauftragten Logistikdienstleister übergeben oder an einem anderen Wunschort (wie beispielsweise die Baustelle) abgeholt. Festool übernimmt die Transportkosten.

Rundum-Reparatur



Der Reparatur-Service umfasst einen kompletten Rundum-Check des Werkzeugs inklusive 12 Monate Garantie auf alle ausgetauschten Ersatzteile.

Auslieferung



Das reparierte Werkzeug erhält der Kunde innerhalb von 4-5 Tagen zurück: zuverlässig, schnell und in einwandfreiem Zustand.

Voller Service mit voller Leistung

Bei Festool gehört es zum umfassenden Service, dass das Werkzeug im Garantiefall oder bei Nutzung des Online-Reparaturauftrags abgeholt und innerhalb von vier bis fünf Tagen repariert zurückgebracht wird. Der Transportservice ist kostenlos. Dies gilt auch für alte Geräte, die bereits viele Jahre, teilweise Jahrzehnte im Einsatz sind.

„Unser Anspruch ist, dass die Kunden nach einem Wartungs- oder Reparaturfall ein technisch neuwertiges Gerät zurückbekommen, das sie noch lange nutzen können. Das bedeutet für uns Nachhaltigkeit“, so Jens Graner, Bereichsleiter Service Festool.

Bei Registrierung drei Jahre „Rundum-Reparatur gratis“

Innerhalb von 30 Tagen nach dem Kauf kann der Kunde selbst das Werkzeug kostenlos bei Festool zur „Garantie all-inclusive“* registrieren. Die Registrierung erfolgt über das persönliche Kundenkonto MyFestool (siehe Kasten „MyFestool“). Dank „Rundum-Reparatur gratis“** als einer der Bestandteile des Garantiepakets entstehen innerhalb der ersten drei Jahre keine Folgekosten - weder bei den Maschinen noch bei Ladegeräten oder Akkupacks.

(Kasten 2 – bitte das Folgende in einem gesonderten Kasten abheben)

MyFestool

Das persönliche Kundenkonto stellt den direkten Kontakt zu Festool jederzeit sicher. Es enthält wichtige Informationen wie Werkzeug- und Garantieübersichten sowie Reparaturaufträge.

Das bietet das persönliche MyFestool-Konto

- Einfache und schnelle Registrierung von neu gekauften Werkzeugen zur Garantie all-inclusive*
- Übersicht über registrierte Werkzeuge und deren Garantielaufzeit
- Vereinfachte Suche nach Zubehör und Ersatzteilen für die genutzten Werkzeuge
- Online-Beauftragung einer Reparatur direkt bei Festool
- Übersicht über alle online beauftragten Reparaturen
- Volle Nutzung der WorkApp und der OrderApp

- Zugang zu exklusiven Aktionen nur für MyFestool-Nutzer wie beispielsweise Gewinnspiele oder ein Gratis-Akkupack beim Kauf eines 18V-Produkts.

Service immer im Blick: Das MyFestool-Konto

Über das MyFestool Konto lässt sich ein Reparaturauftrag für ein defektes Werkzeug einfach und schnell rund um die Uhr online erteilen. Die Kunden erhalten direkt aus der Reparaturwerkstatt in Echtzeit Statusnachrichten per E-Mail oder SMS. Zudem können sie über den interaktiven Kundenbereich MyFestool weitere digitale Dienstleistungen abrufen wie beispielsweise die WorkApp oder die OrderApp.

Weitere Informationen zum Service gibt es auf www.festool.de/service - zur Reparatur auf www.festool.de/service/rundum-reparatur und zum persönlichen MyFestool-Konto auf www.festool.de/service/festool-kundenkonto

Umfang ca. 5.450 Zeichen (mit Leerzeichen)

** Garantie all-inclusive gilt für alle innerhalb von 30 Tagen nach Kauf registrierten Festool-Werkzeuge. Es gelten die Festool Servicebedingungen, einzusehen unter: www.festool.de/service*

*** „Rundum-Reparatur gratis“ gilt auch für Akkupacks und Ladegeräte, jedoch nicht für sonstiges Verbrauchsmaterial und Zubehör oder zerlegte Geräte, sowie nicht bei Schäden durch unsachgemäßen Gebrauch, Verwendung von nicht originalen Teilen und bei kontinuierlich stark verschleißendem Gebrauch.*

Bildervorschau

Bild: Festool_Service_Repair_01.jpg

Festool steht für hervorragende Produkte und für ausgezeichneten Service – einen der schnellsten in der Branche. Service bedeutet Dienstleistung. Das ist der Anspruch des Reparaturservices von Festool.


Bild: Festool_Service_Repair_02.jpg

Einfach Kontakt aufnehmen: Für die Kunden ist ein schneller und unkomplizierter Reparaturservice essenziell.


Bild: Festool_Service_Repair_03.jpg

Der Reparaturauftrag wird von erfahrenen Servicemitarbeitern umgehend bearbeitet, der Kunde über den Status regelmäßig informiert.


Bild: Festool_Service_Repair_04.jpg



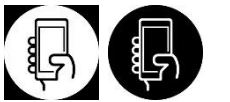



Der Reparatur-Service umfasst einen kompletten Rundum-Check des Werkzeugs inklusive 12 Monate Garantie auf alle ausgetauschten Ersatzteile.


Bild: Festool_Service_Repair_05.jpg

Die Servicetechniker von Festool tun alles dafür, dass die Kunden im Reparaturfall ihr Werkzeug nicht lange entbehren müssen und nach der Reparatur wieder läuft wie am ersten Tag.


Bild: Festool_Service_Repair_06.jpg

Die Servicetechniker stellen nicht nur den einwandfreien Gesamtzustand wieder her, sondern sie führen auch die jährlich geforderte elektrische Sicherheitsprüfung durch und bestätigen diese mit einem Zertifikat.

	<p>Bild: Festool_Service_Repair_07.jpg Die Servicetechniker stellen nicht nur den einwandfreien Gesamtzustand wieder her, sondern sie führen auch die jährlich geforderte elektrische Sicherheitsprüfung durch und bestätigen diese mit einem Zertifikat.</p>
	<p>Bild: Festool_Service_Repair_08.jpg Das persönliche Kundenkonto stellt den direkten Kontakt zu Festool jederzeit sicher. Es enthält wichtige Informationen wie Werkzeug- und Garantieübersichten sowie Reparaturaufträge.</p>
	<p>Bild: Festool_Service_Repair_09.jpg Drei Jahre kostenlose Garantie: Die Registrierung zur Garantie all-inclusive ist exklusiv im Kundenbereich MyFestool möglich.</p>
   	<p>Online-Reparaturauftrag Bild: Festool_Service_Repair_09a.jpg Bild: Festool_Service_Repair_09b.jpg</p> <p>Abholung Bild: Festool_Service_Repair_10a.jpg Bild: Festool_Service_Repair_10b.jpg</p> <p>Rundum-Reparatur Bild: Festool_Service_Repair_11a.jpg Bild: Festool_Service_Repair_11b.jpg</p> <p>Auslieferung Bild: Festool_Service_Repair_12a.jpg Bild: Festool_Service_Repair_12b.jpg</p>

Bildnachweis: Festool GmbH