

Festool, Wendlingen (Deutschland) – November 2018

Pressemitteilung für die Fachpresse

Infoline für Fachpresse und Journalisten

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

Silvia Pirro
+49 7024-804-20679
Silvia.Pirro@festool.com

Sebastian Stoll
+49 7024-804-25297
Sebastian.Stoll@festool.com

Rundum-Reparatur bei Festool

Umfangreiches Service-Portfolio für das Handwerk

Handwerker benötigen nicht nur in Phasen lebhafter Baukonjunktur optimal funktionierende und zuverlässige Werkzeuge, sondern rund um die Uhr. Zudem erwarten sie jederzeit einen direkten, praktischen und umfassenden Service. Mit Festool Service bietet das Unternehmen umfangreiche Serviceleistungen, damit der Kunde nach dem Kauf eines Werkzeugs optimal versorgt ist.

Das Leistungsangebot von Festool Service gibt dem Kunden die Sicherheit, dass Festool für ihn da ist – in jeder Arbeitssituation, egal ob auf der Baustelle oder in der Werkstatt. „Unser Service-Portfolio besteht momentan aus vier Leistungspaketen“, erklärt Jens Graner, Bereichsleiter Service bei Festool. „Sie umfassen die ‚Garantie all-inclusive‘*, den persönlichen Online-Bereich ‚MyFestool‘, die ‚Hallo Hotline!‘, bei der sich der Kunde mit sämtlichen Fragen und Anliegen persönlich an Festool wenden kann und die ‚Rundum-Reparatur‘. Zuverlässigkeit steht dabei an erster Stelle.“

Service ohne Kompromisse

Selbst beim sorgfältigen Umgang mit dem Elektrowerkzeug kann es vorkommen, dass eine Reparatur notwendig wird. „Wir empfehlen unseren Kunden ihre Elektrowerkzeuge direkt bei uns reparieren und warten zu lassen, denn wir verfügen über das umfangreichste Geräte-Know-how und die Reparatur erfolgt durch die eigenen, kompetenten und erfahrenen

Servicetechniker. In unserer spezialisierten Werkstatt verfügen wir zudem über alle notwendigen Prüf-, Montage- und Justierungseinrichtungen. Zudem verwenden wir nur Original-Ersatzteile, die natürlich sofort verfügbar sind.“, erklärt Jens Graner. Die Bearbeitung bei Festool umfasst nicht nur die eigentliche Reparatur, sondern auch einen kompletten Rundum-Check des Werkzeugs. „Bei der ‚Rundum-Reparatur‘ beschränken wir uns nicht nur auf das Reparieren“, betont Jens Graner. „Wenn das Werkzeug schon bei uns im Hause ist, dann findet auch eine umfassende und gesamtheitliche Analyse und Prüfung statt. Unsere Servicetechniker stellen nicht nur den einwandfreien Gesamtzustand wieder her, sondern führen auch eine elektrische Sicherheitsprüfung nach DGUV/VDE durch und bestätigen diese mit einem Zertifikat.“ Nach der Reparatur hat der Kunde eine Garantie von 12 Monaten auf die ausgetauschten Ersatzteile. Der Reparaturauftrag für das defekte Werkzeug lässt sich einfach und schnell rund um die Uhr online über das persönliche ‚MyFestool‘ Konto erteilen. Die Leistung beinhaltet einen kostenlosen Transportservice und die Abwicklung in der Festool Reparaturwerkstatt erfolgt normalerweise innerhalb von 24 Stunden. Während der Reparaturabwicklung erhält der Kunde regelmäßige Status-Informationen per E-Mail oder SMS.

Garantiert: Keine Kosten in den ersten drei Jahren

Noch einen Schritt weiter geht Festool mit dem einmaligen Service-Angebot ‚Rundum-Reparatur gratis‘**. In den ersten drei Jahren kommt der Nutzer in den Genuss einer vollumfänglichen Garantie und ist somit vor Reparaturkosten geschützt. Diese einzigartige Garantieleistung gehört bei Festool von Anfang dazu und wird beim Kauf eines neuen Werkzeugs mit erworben. Einzige Voraussetzung: Das Werkzeug muss innerhalb von 30 Tagen nach Kauf zur ‚Garantie all-inclusive‘* registriert werden. „Die Reparatur eines Werkzeugs innerhalb der Garantienzeit (innerhalb der ersten drei Jahre) ist bei Festool komplett kostenfrei“, erklärt Jens Graner. „Dies beinhaltet auch alle Verschleißteile sowie Akkupacks und Ladegeräte.“

Durch die Registrierung zur ‚Garantie all-inclusive‘* kommen alle Handwerker auch noch in den Genuss zusätzlicher Leistungen: Mit ‚Diebstahl ersetzt‘ besteht ein drei Jahre geltender Ersatz bei Diebstahl. Gegen eine

Selbstbeteiligung von 100 Euro einschließlich der geltenden Mehrwertsteuer bekommt der Kunde ein komplett neues Ersatzgerät. „Mit ‚Originalteil garantiert‘ versprechen wir dem Kunden außerdem, dass Festool nach Produktionsauslauf jedes Ersatzteil noch für weitere zehn Jahre auf Lager halten wird“, betont Jens Graner. „Wenn wir dieses Versprechen nicht einhalten können, bekommt der Kunde kostenlos ein neues Werkzeug.“ Darüber hinaus erhalten die Kunden im Rahmen der ‚Garantie all-inclusive‘* ihr ‚Geld zurück‘, wenn sie mit ihrem neuen Werkzeug im Arbeitsalltag nicht rundum zufrieden sind und es deshalb innerhalb von 15 Tagen nach Kauf bei ihrem Fachhändler zurückgeben. Ihnen wird dann der volle Kaufpreis erstattet. „Nach der Registrierung zur ‚Garantie all-inclusive‘ ist das neue Werkzeug somit in den ersten drei Jahren rundum abgesichert“, verspricht Jens Graner.

Umfang ca. 4.565 Zeichen (mit Leerzeichen)

* Garantie all-inclusive gilt für alle ab dem 06.03.2013 gekauften und innerhalb von 30 Tagen nach Kauf registrierten Festool Werkzeuge. Es gelten die Festool Servicebedingungen, einzusehen unter www.festool.de/service

** „Rundum-Reparatur gratis“ gilt nicht für Beschädigungen von Verbrauchsmaterial und Zubehör, bei unsachgemäßem Gebrauch, Schäden durch Verwendung von nicht originalen Zubehör- oder Ersatzteilen sowie im Falle von selbst zerlegten Geräten oder kontinuierlich stark verschleißendem Gebrauch.

Bildervorschau

Bild: Festool_Service_repair_01.jpg

Mit Festool Service bietet das Unternehmen umfangreiche Serviceleistungen, damit der Kunde nach dem Kauf eines Werkzeugs optimal versorgt ist.


Bild: Festool_Service_repair_02.jpg

Das Leistungsangebot von Festool Service gibt dem Kunden die Sicherheit, dass Festool für ihn da ist – in jeder Arbeitssituation, egal ob auf der Baustelle oder in der Werkstatt.


Bild: Festool_Service_repair_03.jpg

Selbst beim sorgfältigen Umgang mit dem Elektrowerkzeug kann es vorkommen, dass durch den täglichen Gebrauch eine Reparatur notwendig wird.


Bild: Festool_Service_repair_04.jpg

Die kompetenten und erfahrenen Servicetechniker von Festool verfügen über das umfangreichste Geräte-Know-how.


Bild: Festool_Service_repair_05.jpg

Festool verfügt über alle notwendigen Prüf-, Montage- und Justierungseinrichtungen. Es werden nur Original-Teile verbaut.

**Bild: Festool_Service_repair_06.jpg**

Die Festool Servicetechniker stellen nicht nur den einwandfreien Gesamtzustand wieder her, sondern führen auch eine elektrische Sicherheitsprüfung durch.

**Bild: Festool_Service_repair_07.jpg**

Die Bearbeitung bei Festool umfasst nicht nur die eigentliche Reparatur, sondern auch einen kompletten Rundum-Check des Geräts.

Bildnachweis: Festool GmbH