

ABUS Security Center
Alarmanlagen
Videoüberwachung
Elektronische Zutrittskontrolle
Telefon: +49 82 07 959 90-0
E-Mail: support@abus-sc.com

Informationen zur telefonischen Kontaktaufnahme mit dem technischen Support der ABUS Security Center GmbH & Co. KG:

Viele Fragen unserer Kunden und Partner können bereits direkt über den FAQ-Bereich der abus.com bzw. des Partnerportals gelöst werden. Für weitergehende Fragen nehmen Sie bitte direkten Kontakt zu uns auf. Bitte beachten Sie hierbei unsere Informationen zur telefonischen Kontaktaufnahme mit unserem technischen Support: Jeder Supportfall stellt ein spezifisches, eigenständiges Problem dar. Um dieses beheben zu können, grenzen wir es zunächst auf die jeweilige Ursache ein. Je nach Problemstellung und Ursache, bieten wir unsere Leistungen zur Problembeseitigung nach folgender Definition und Umfang an. Technische Unterstützung, sowie Unterstützung zur Nutzung bereits gekaufter ABUS Produkte bekommen Sie auch direkt beim Fachhändler, bei dem Sie das Produkt bezogen haben.

Innerhalb der Supportdefinition:

- Hardware- oder softwareseitige Informationen
- Problemlösung durch Aktualisierung eines Produkts auf die neueste Version
- Eingrenzung der Problemstellung auf das Produkt eines Drittanbieters, für das ABUS keinen Support übernehmen kann
- Tiefergehende technische Fragen zum Produkt, welche in der Komplexität sehr hoch sind

Außerhalb der Supportdefinition:

- Konfigurationen, welche mittels unterstützender Unterlagen wie z. B. Videos, Quickguides oder Anleitungen beantwortet werden können
- Erläuterung von Grundfunktionen, die der Anleitung zu entnehmen sind
- Endkundensupport für Produkte, welche ausschließlich über den Fachhandel bezogen werden können
- Router- und Netzwerkeinstellungen
- Anmelden/ Einbinden von Produkten am ABUS Server
- Produkte, welche beim Drittanbieter erworben wurden
- Support zu Produkten die von ABUS seit mehr als 3 Jahren nicht mehr gehandelt werden und/oder außerhalb der Gewährleistung liegen.

Die ABUS Security Center GmbH & Co. KG, behält sich das Recht vor, zu entscheiden, ob es sich um einen Supportfall handelt. Vielen Dank für Ihr Verständnis.