

+Plus

How To Guide

Protect⁺
Plus



Herzlich Willkommen

Willkommen bei Protect+,
Ihrem Austauschservice der Midwich-Gruppe.

Wenn Sie nach dem Erwerb des Protect+ Services für Ihr Produkt technische Unterstützung benötigen oder einen Austausch in Anspruch nehmen möchten (bis zu 3x pro Kalenderjahr, s. Protect+ Service Bedingungen), wenden Sie sich bitte an den 24x5 Plus Helpdesk, bei dem Ihnen unsere Techniker gerne weiterhelfen.

Bitte halten Sie folgende Informationen bereit, um Ihren Anspruch zu verifizieren:

- Vertragsnummer aus Ihrem Zertifikat oder alternativ die Seriennummer des Produkts

Kontaktinformationen

Protect+ regionale Telefonnummer:

DACH Helpdesk: +49 40 80 90 39 69

Servicezeiten in deutscher Sprache:

Montag – Freitag von 9:00 bis 17:00*

*nach den Servicezeiten erfolgt der Support in englischer Sprache

Email:

protect.plus@kern-stelly.de

protect.plus@kern-stelly.at

Claims & Support Website:

<https://www.kern-stelly.de/protectplus-form>



Ablauf des Supportfalls

- Fachhändler oder Endkunde meldet Supportfall
- Helpdesk-Team evaluiert den Fall (ggf. Rückfragen bei Meldung via E-Mail)
- Helpdesk-Team beauftragt Versand des Austauschgeräts
- Empfang des Austauschgeräts & Rückversand des defekten Geräts durch Fachhändler oder Endkunden
- Abschluss des Supportfalls

Notwendige Informationen

- Protect+ Vertragsnummer
- Seriennummer des defekten Geräts
- Lieferadresse des Austauschgeräts
- Ggf. Vor Ort-Ansprechpartner bei Lieferung / Abholung (falls notwendig)
- Ggf. Öffnungszeiten für Abholung (falls relevant)



Welcome

Welcome to Protect+,

your replacement service from the Midwich Group.

If you require technical support for your product after purchasing the Protect+ service or would like to claim a replacement (up to 3 times per calendar year, see [Protect+ Service Terms and Conditions](#)), please contact the 24x5 Plus Helpdesk where our technicians will be happy to assist you.

Please have the following information ready to verify your claim:

- Contract number from your certificate or alternatively the serial number of the product

Contact informationen

Protect+ regional telephone number:

DACH Helpdesk: +49 40 80 90 39 69

Service hour in german language:

Monday – Friday from 9:00 to 17:00*

*After service hours, support is provided in English

Email:

protect.plus@kern-stelly.de

protect.plus@kern-stelly.at

Claims & Support Website:

<https://www.kern-stelly.de/protectplus-form>



Procedure of the support case

- Dealer or end customer reports support case
- Helpdesk team evaluates the case (queries if necessary when reporting via email)
- Helpdesk team orders dispatch of the replacement device
- Receipt of the replacement device & return of the defective device by dealer or end customer
- Completion of the support case

Necessary Information

- Protect+ contract number
- Serial number of the defective device
- Delivery address of the replacement device
- local contact person for delivery / collection (if relevant)
- opening hours for collection (if relevant)