

Selvhjælp til robotplæneklippere

Læs dette før du kontakter kundeservice

Start her - det løser de fleste henvendelser

Robotplæneklippere kræver korrekt installation, afgrænsning og vedligeholdelse. De fleste driftsproblemer skyldes signal, ladestation, afgrænsningskabel, knive, hældning eller opsætning i app/display. Gennemgå punkterne her, før du kontakter kundeservice.

Tjek først disse punkter

- Kontrollér at ladestationen har strøm, står plant og er placeret som beskrevet i brugsanvisningen.
- Tjek at robotten lader korrekt, og rengør ladepunkter på både robot og ladestation.
- Kontrollér afgrænsningskabel og samlinger for brud, løse forbindelser eller forkert tilslutning.
- Sørg for at knivene er rene, hele og kan dreje frit. Udskift slidte eller beskadigede knive.
- Fjern grene, legetøj, sten og andre forhindringer fra plænen, og test robotten på et simpelt område.
- Tjek fejlmeddelelsen i display/app og sammenlign med brugsanvisningen, før sagen oprettes.
- Genstart robotten og kontrollér eventuelle app-, pinkode- eller tidsplanindstillinger.

Få hjælp direkte via robotservice

Du har mulighed for at oprette din sag direkte til robotservice i appen via [Feedback](#). Her kan du sende en besked samt billeder og video til værkstedet og få fjernsupport.

Du kan også kontakte robotafdelingen via deres onlineformular: [Kontakt service - Schou](#).

For yderligere hjælp og opsætning til robotter kan du læse mere her: [Guides - Robotplæneklippere - Schou helpcenter](#).

Inden du udfylder kontaktformularen

Hvis fejlen fortsætter, så gør sagen klar med ordrenummer, varenummer, modelnavn, serienummer, fejlkode, billede af installationen, billede af ladestationen og gerne en kort video, der viser problemet.

Hvornår skal kundeservice kontaktes?

- Kontakt kundeservice hvis robotten stadig ikke starter, lader eller finder ladestationen efter ovenstående kontrol.
- Kontakt kundeservice hvis der er dokumenteret fejl på produktet, som ikke skyldes installation, kabel, opsætning eller sliddele.
- Kontakt kundeservice hvis du har brug for afklaring af reklamation eller reservedele efter fejlsøgning.

Tip

Jo flere oplysninger du sender med første gang, desto hurtigere kan kundeservice behandle sagen. Vedhæft gerne billeder/video, ordrenummer, varenummer og en kort beskrivelse af fejlen.