0.请客户发视频确定问题（当客户问题不确定or客户判断问题可能有误时）

Sehr geehrter Kunde,

vielen Dank für Ihre Nachricht und entschuldigen Sie bitte die Unannehmlichkeit.

Wir werden Ihnen gerne eine Lösung anbieten, aber vorher möchten wir mit Ihnen bestätigen, welches Teil defekt ist.

Zeigt das Display einen Fehlercode an? Könnten Sie uns ein Video per email schicken, um das Verhalten des Tischs einfach zu beschreiben, damit wir das Problem besser identifizieren können?

Für weitere Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen,

Dorcas

1. 我的桌子使用时有噪音，是桌腿的问题吗？

Sehr geehrter Kunde,

vielen Dank für Ihre Nachricht.

Entschuldigen Sie bitte die Unannehmlichkeit. Kommen die Geräusche aus dem linken oder rechten Tischbein? Könnten Sie uns bitte ein Video per Email schicken, um das Verhalten des Tisches einfach zu beschreiben, damit wir das Problem besser identifizieren können?

Wir helfen Ihnen gerne weiter.

Mit freundlichen Grüßen

Monika

2. 我已经发送了桌腿噪音的视频，你们能帮我换零件吗？

Sehr geehrter Kunde,

vielen Dank für das Video.

Dies sollte eine lockere Motorposition im Tischbein sein. Wir werden ein Ersatzbein für Sie arrangieren. Bitte bestätigen Sie Ihre Lieferadresse.

Für weitere Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Dorcas

3. 你们给我安排了换零件，请问什么时候发货？

Sehr geehrter Kunde,

vielen Dank für Ihre Nachricht.

Wir haben den Versand des Ersatztischbeins veranlasst. Ich teile Ihnen die Sendungsnummer mit, sobald das Paket von DHL bearbeitet wird.

Für weitere Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Monika

4. 请问我桌子防碰撞功能失灵了，怎么办？（防碰撞问题：控制盒是否固定好，灵敏度调整，桌面物品是否超出桌面，线是否有拉扯）

Sehr geehrter Kunde,

vielen Dank für Ihre Nachricht.

Bitte überprüfen Sie Folgendes:

1.Ob der Kontrollkasten sicher befestigt ist. Ein locker hängender Kasten kann Störungen verursachen.

2.Ob die Antikollisionsfunktion auf eine zu hohe Empfindlichkeit eingestellt ist。Versuchen Sie bitte mal mit der Stufe A-1:

Halten Sie die Tasten „▲“ und „▼“ gleichzeitig 5 Sekunden lang gedrückt, um die Empfindlichkeit zu ändern zwischen A-3 bis A-0.

3.Ob auf der Tischplatte的物品超出边缘或拉扯电线，都会引起误触。

Wenn das Problem weiterhin besteht, senden Sie uns bitte ein Video per Email.

Mit freundlichen Grüßen

Dorcas

5. 我的桌子无法升降，有人说要“重置”，请问如何操作？（重置rst）

Sehr geehrter Kunde,

vielen Dank für Ihre Nachricht.

Dies erfordert einen Reset.

Bitte drücken Sie gleichzeitig die Tasten „M“ und „3“ für ca. 5 Sekunden, bis „RST“ auf dem Display erscheint. Danach drücken Sie die „▼“-Taste bis zur niedrigsten Position, halten Sie anschließend erneut die „▼“-Taste für 5–10 Sekunden gedrückt, bis eine Zahl auf dem LED-Display erscheint und das Reset abgeschlossen ist.

Wenn das Problem dadurch nicht behoben wird, senden Sie uns bitte ein kurzes Video des Problems per Email.

Mit freundlichen Grüßen

Dorcas

6. 我希望显示屏的高度调整到100厘米，请问怎么设置？（显示屏高度调整）

Sehr geehrter Kunde,

vielen Dank für Ihre Nachricht.

So stellen Sie die Höhe des Displays z. B. auf 100 cm ein:

1.Fahren Sie den Tisch, bis auf dem Display „100“ erscheint.

2.Drücken Sie dann „M“ und „▲“ gleichzeitig für 5 Sekunden.

3.Passen Sie die Höhe durch kurzes Drücken von „▲“ oder „▼“ weiter fein an。

4.Wenn „100“ erreicht ist, drücken Sie einmal „M“ zur Bestätigung (Display zeigt „5-“ an)。

Wenn das Problem weiterhin besteht, senden Sie uns bitte ein Video.

Mit freundlichen Grüßen

Dorcas

7. 显示错误代码，比如 E27 或 E08，我该怎么办？

Sehr geehrter Kunde,

vielen Dank für Ihre Nachricht und entschuldigen Sie bitte die Unannehmlichkeit.

Bitte tauschen Sie die M1- und M2-Kabel an der Steuerbox aus（siehe Anleitung）。

Wenn der Fehlercode gleich bleibt（z. B. E08），ist die Steuerbox defekt。

Wenn der Fehlercode sich ändert（z. B. zu E15），liegt das Problem am Tischbein。

Bitte teilen Sie uns danach den Fehlercode mit（gerne mit Foto），und bestätigen Sie Ihre aktuelle Lieferadresse及 Telefonnummer für den Ersatzversand。

Mit freundlichen Grüßen

Dorcas

8. 更换 M1M2 后错误代码没变，你们能发新控制盒吗？

Sehr geehrter Kunde,

vielen Dank für Ihre Nachricht und entschuldigen Sie bitte die Unannehmlichkeit.

Laut Ihrer Beschreibung liegt das Problem in der Steuerbox. Wir senden Ihnen umgehend eine neue Steuerbox zu. Falls das Problem dennoch nicht gelöst ist, kontaktieren Sie uns bitte erneut.

Die Sendungsnummer lautet XXX.

Wir danken für Ihr Verständnis.

Mit freundlichen Grüßen

Dorcas

9. 更换后错误代码变了，是桌腿的问题吗？

Sehr geehrter Kunde,

vielen Dank für Ihre Nachricht.

Laut Ihrer Beschreibung liegt das Problem im Tischbein. Wir senden Ihnen umgehend ein neues Tischbein und hoffen, das Problem so schnell wie möglich für Sie zu lösen.

Bitte teilen Sie uns Ihre aktuelle Lieferadresse mit.

Mit freundlichen Grüßen

Dorcas

10. 桌子总是显示 RST，怎么解决？

Sehr geehrter Kunde,

vielen Dank für Ihre Nachricht.

Bitte schalten Sie den Tisch für 18 Minuten vollständig vom Strom ab. Danach führen Sie einen Reset durch（siehe unten）:

Drücken Sie „M“ + „3“ für ca. 5 Sekunden, bis „RST“ erscheint

Dann „▼“ bis zur niedrigsten Position

Halten Sie erneut „▼“ für ca. 5–10 Sekunden, bis eine Zahl erscheint

Wenn das Problem weiterhin besteht, schicken Sie uns bitte ein Video.

Mit freundlichen Grüßen

Dorcas

11. 我已经断电重启，但 RST 问题依旧，你们能换控制盒吗？

Sehr geehrter Kunde,

vielen Dank für Ihre Nachricht.

In diesem Fall sollte die Steuerbox ausgetauscht werden. Wir veranlassen umgehend den Versand des Ersatzteils an Sie.

Für weitere Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Dorcas

12. 更换控制盒也没用，是不是手控器坏了？

Sehr geehrter Kunde,

vielen Dank für Ihre Nachricht.

Wir senden Ihnen gerne eine neue Handsteuerung zu. Bitte testen Sie diese nach Erhalt erneut.

Für weitere Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Dorcas

13. 显示 E01 错误，是因为使用时间太长吗？

Sehr geehrter Kunde,

vielen Dank für Ihre Nachricht und entschuldigen Sie bitte die Unannehmlichkeit.

Fehlercode E01 bedeutet, dass der Tisch über längere Zeit benutzt wurde. Bitte schalten Sie den Tisch für 18 Minuten komplett aus und benutzen ihn dann erneut.

Falls das Problem weiter besteht, senden Sie uns bitte ein Video.

Mit freundlichen Grüßen

Dorcas

14. 出现 E30 错误，需要我做什么？

Sehr geehrter Kunde,

vielen Dank für Ihre Nachricht.

Bitte senden Sie uns ein Foto des Etiketts der Steuerbox, damit wir die Modellnummer prüfen können. Anschließend senden wir Ihnen die passende Ersatz-Steuerbox zu.

Mit freundlichen Grüßen

Dorcas

15. 显示屏不运行了，坏了，不显示了，完全不亮了，我该从哪里开始检查？

Sehr geehrter Kunde,

vielen Dank für Ihre Nachricht.

Bitte gehen Sie wie folgt vor：

Wir senden Ihnen eine neue Handsteuerung。Falls das Problem bestehen bleibt，

Ersetzen wir die Steuerbox。

Prüfen Sie, ob die Kontrollleuchte am Adapter leuchtet。

Wenn nicht，请断开与控制盒连接再测一次；

仍不亮的话，更换适配器。

Wenn Leuchte normal leuchtet，但问题仍未解决，我们将 Adapter 与 Verbindungskabel 一并更换。

Mit freundlichen Grüßen

Dorcas

16. 你们能先寄我一个新的手控器吗？我怀疑是它坏了。（先让客户发照片，用序号0模板）

Sehr geehrter Kunde,

vielen Dank für Ihre Nachricht.

Wir werden Ihnen eine neue Handsteuerung zusenden. Bitte testen Sie diese nach Erhalt erneut und teilen Sie uns mit, ob das Problem dadurch behoben wurde.

Für weitere Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Dorcas

17. 更换手控器后问题仍在，是不是控制盒坏了？

Sehr geehrter Kunde,

vielen Dank für Ihre Nachricht.

In diesem Fall sollte die Steuerbox ausgetauscht werden. Wir veranlassen den Versand einer neuen Steuerbox an Sie, damit Sie den Tisch wieder wie gewohnt nutzen können.

Für weitere Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Dorcas

18. 你们让我检查适配器，我怎么知道是不是亮的？

Sehr geehrter Kunde,

vielen Dank für Ihre Nachricht.

Bitte prüfen Sie, ob die Anzeigeleuchte des Adapters leuchtet. Wenn die Leuchte nicht leuchtet, trennen Sie bitte die Verbindung zwischen Adapter und Steuerbox und prüfen Sie erneut.

Sollte die Leuchte weiterhin ausbleiben, senden wir Ihnen gerne einen neuen Adapter zu.

Für weitere Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Dorcas

19. 适配器的灯是亮的，但桌子还是不动，是线的问题吗？

Sehr geehrter Kunde,

vielen Dank für Ihre Hilfe und die Informationen.

Da die Anzeigeleuchte leuchtet, liegt das Problem möglicherweise am Verbindungskabel oder am Adapter selbst. Wir senden Ihnen daher einen neuen Adapter sowie ein vollständiges Set der Verbindungskabel zu.

Für weitere Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Dorcas

20. 我的桌子两个腿升降速度不一致，怎么处理？

Sehr geehrter Kunde,

vielen Dank für Ihre Nachricht.

Dieses Problem lässt sich in der Regel durch einen Reset beheben. Bitte drücken Sie „M“ + „3“ für ca. 5 Sekunden, bis „RST“ erscheint. Danach drücken Sie „▼“ bis zur niedrigsten Position und halten anschließend die „▼“-Taste erneut für 5–10 Sekunden, bis eine Zahl erscheint.

Sollte das Problem weiterhin bestehen, senden Sie uns bitte ein Video des Verhaltens des Tisches per Email.

Mit freundlichen Grüßen

Dorcas

21. 我的桌子手控器屏幕一直显示当前高度，无法调节怎么办？

Sehr geehrter Kunde,

vielen Dank für Ihre Nachricht.

Wir werden Ihnen eine neue Handsteuerung zusenden. Bitte testen Sie diese nach Erhalt erneut und geben Sie uns Bescheid, ob das Problem dadurch gelöst wurde.

Für weitere Fragen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Dorcas

22. 我的控制盒有一侧挂钩断了，这影响使用吗？

Sehr geehrter Kunde,

vielen Dank für das Bild und Ihre Nachricht.

Diese Beschädigung beeinträchtigt die Funktion nicht, da die Steuerbox auch ohne Schrauben an der Schiene montiert werden kann. Wir bieten Ihnen daher zwei Lösungen an:

1.Wenn Sie die Steuerbox behalten möchten, bieten wir Ihnen 10 € Entschädigung an；

2.Falls Sie die defekte Box nicht akzeptieren möchten, senden wir Ihnen kostenlos eine neue Steuerbox zu.

Bitte teilen Sie uns Ihre Entscheidung mit. Vielen Dank für Ihr Verständnis und entschuldigen Sie bitte die Unannehmlichkeiten.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr EFU-Team

23. 我的桌子有点晃，已经是三节大脚款了，怎么办？

Sehr geehrter Kunde,

vielen Dank für Ihre Nachricht und entschuldigen Sie bitte die Unannehmlichkeiten.

Bitte prüfen Sie Folgendes：

1.Alle Schrauben und Verbindungen sind fest angezogen；

2.Der Tisch steht auf einer ebenen Fläche；

3.Die Fußkappen der Tischbeine sind gleichmäßig angepasst。

Falls das Problem weiterhin besteht, senden Sie uns bitte ein kurzes Video, damit unser Techniker die Ursache besser erkennen kann.

Mit freundlichen Grüßen

Dorcas

24. 桌子摇晃让我无法工作，你们能提供赔偿或者退货吗？

Sehr geehrter Kunde,

vielen Dank für Ihren Einkauf in unserem Store!

Es tut uns sehr leid für das Wackeln-Problem. Leider ist dies bei höhenverstellbaren Tischen in dieser Preisklasse ein bekanntes branchentypisches Phänomen.

Wir bieten Ihnen zwei Lösungsvorschläge：

1.Wenn das Wackeln für Sie akzeptabel ist, erstatten wir Ihnen 20 €；

2.Wenn Sie nicht weiterarbeiten können, senden wir Ihnen ein Rücksendeetikett zu und erstatten Ihnen den vollen Kaufpreis.

Bitte teilen Sie uns Ihre Entscheidung mit. Vielen Dank für Ihr Verständnis.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr E.FOR.U Team

25. 我的手控器旁边那个“环”是做什么用的？

Sehr geehrte Damen und Herren,

vielen Dank für Ihre Rückmeldung.

Dieses Ring-Design ist für viele Kunden sehr praktisch, da es häufig zum Aufhängen von Ladekabeln oder Kopfhörern verwendet wird. Bitte beachten Sie die beigefügten Bilder zur Veranschaulichung.

Sollten weitere Fragen auftreten, stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr E.FOR.U Team

Ergofino GmbH

26. 你们之前说桌子晃是行业通病，那有没有更稳定的款式？

Sehr geehrter Kunde,

vielen Dank für Ihre Rückfrage.

Wir müssen offen zugeben, dass alle elektrisch höhenverstellbaren Tische in dieser Preisklasse gewisse Stabilitätsgrenzen haben, besonders bei höheren Höhen. Wenn Sie besonders hohe Ansprüche an die Stabilität stellen, empfehlen wir Ihnen ein Modell aus der Premium-Kategorie – diese kosten jedoch oft 100 € oder mehr zusätzlich.

Für Rückfragen oder Beratung stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr E.FOR.U Team

27. 我想申请部分退款来弥补晃动的问题，可以吗？

Sehr geehrter Kunde,

vielen Dank für Ihr Verständnis.

Ja, selbstverständlich. Wir bieten Ihnen eine Teilrückerstattung von 20 € als Entschädigung an. Bitte teilen Sie uns Ihre Bankverbindung oder Paypal-Adresse mit, damit wir die Erstattung veranlassen können.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr E.FOR.U Team

28. 我决定退货，请你们提供免费的退货方式。

Sehr geehrter Kunde,

vielen Dank für Ihre Rückmeldung.

Wir senden Ihnen umgehend ein DHL-Rücksendeetikett per E-Mail zu. Sobald wir die Rücksendung erhalten haben, wird der volle Kaufbetrag auf Ihre ursprüngliche Zahlungsweise erstattet.

Vielen Dank für Ihre Geduld und entschuldigen Sie bitte nochmals die Unannehmlichkeiten.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr E.FOR.U Team

29. 桌子不能升降且没有任何反应，手控器和控制盒都换了，也检查过线，还是没用怎么办？

Sehr geehrter Kunde,

vielen Dank für Ihre ausführliche Rückmeldung und die bisherigen Tests.

Wenn sowohl Steuerbox, Handsteuerung als auch alle Kabel bereits ausgetauscht wurden und der Adapter ebenfalls funktioniert, könnten Sie uns bitte ein detailliertes Video des aktuellen Zustands zusenden? Unsere Techniker werden das Problem anhand des Videos prüfen und eine passende Lösung veranlassen.

Mit freundlichen Grüßen

Dorcas

30. 我已经换过很多零件了，但桌子还是升不起来，能直接换整套桌腿吗？x

Sehr geehrter Kunde,

vielen Dank für Ihre Geduld und Ihre bisherigen Versuche zur Problemlösung.

In diesem Fall empfehlen wir den Austausch der gesamten Tischbeineinheit. Bitte bestätigen Sie uns Ihre aktuelle Lieferadresse sowie Ihre Telefonnummer, damit wir den Versand schnellstmöglich organisieren können.

Wir entschuldigen uns für alle bisherigen Unannehmlichkeiten.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr E.FOR.U Team

31. 控制盒出现烧焦味道，我担心安全问题，怎么办？

Sehr geehrter Kunde,

vielen Dank für Ihre wichtige Mitteilung.

Bitte schalten Sie den Tisch sofort aus und trennen Sie ihn vom Strom. Aus Sicherheitsgründen senden wir Ihnen umgehend eine neue Steuerbox zu. Bitte senden Sie uns nach Möglichkeit auch ein Foto oder Video des defekten Teils zur internen Qualitätskontrolle.

Wir entschuldigen uns aufrichtig für die Unannehmlichkeiten.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr E.FOR.U Team

32. 桌子偶尔突然停住，需要等一会儿才能继续，这正常吗？

Sehr geehrter Kunde,

vielen Dank für Ihre Nachricht.

Wenn der Tisch nach längerem Gebrauch plötzlich stoppt und ein Fehlercode wie E01 angezeigt wird, handelt es sich um eine temporäre Schutzabschaltung. Bitte schalten Sie den Tisch für 18 Minuten aus und nutzen Sie ihn anschließend weiter. Dieses Verhalten dient dem Schutz des Motors vor Überhitzung.

Für Rückfragen stehen wir gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Dorcas

33. 我想了解你们桌子的抗碰撞功能默认设置是多少？

Sehr geehrter Kunde,

vielen Dank für Ihre Nachricht.

Die werkseitige Voreinstellung für die Antikollisionsfunktion ist A-3 (hohe Empfindlichkeit). Wenn Sie möchten, können Sie diese wie folgt anpassen:

Drücken Sie die Tasten „▲“ und „▼“ gleichzeitig für 5 Sekunden → Display zeigt A-3 → Mit erneutem gleichzeitigen Drücken können Sie zwischen A-0 (aus) bis A-3 (hoch) umschalten。

Für weitere Fragen stehen wir gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Dorcas

34. 桌子升降过程中卡住，有时候抖动，这是正常的吗？

Sehr geehrter Kunde,

vielen Dank für Ihre Nachricht.

Solche Symptome können auftreten, wenn:

·Die Kabel unter Spannung stehen

·Die Antikollisionsfunktion zu empfindlich eingestellt ist

·Der Kontrollkasten locker montiert wurde

·Oder Gegenstände außerhalb der Tischplatte hängen

Bitte prüfen Sie alle diese Punkte. Wenn es weiterhin Probleme gibt, senden Sie uns bitte ein Video zur besseren Analyse.

Mit freundlichen Grüßen

Dorcas

35. 桌子在升降时发出不规则的声音，会不会是电机有问题？

Sehr geehrter Kunde,

vielen Dank für Ihre Nachricht.

Solche Geräusche könnten von einem einzelnen Tischbein oder vom Motor kommen. Bitte senden Sie uns ein Video mit Tonaufnahme, damit wir die genaue Ursache identifizieren können. Sollte das Motorbein defekt sein, senden wir Ihnen selbstverständlich kostenlos ein neues zu.

Wir danken für Ihre Mithilfe.

Mit freundlichen Grüßen

Dorcas

36. 我的桌子突然不能动了，手控器也没有反应，所有灯都不亮了，怎么办？

Sehr geehrter Kunde,

vielen Dank für Ihre Nachricht.

Bitte prüfen Sie zuerst:

1.Ob der Adapter korrekt mit Strom versorgt wird

2.Ob die Kontrollleuchte am Adapter leuchtet

3.Ob das Netzkabel korrekt mit der Steuerbox verbunden ist

Wenn alle Anschlüsse korrekt sind, aber keine Anzeige vorhanden ist, senden wir Ihnen bitte einen neuen Adapter sowie Verbindungskabel zu。

Für weitere Fragen stehen wir gerne zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Dorcas