



## Die häufigsten Fragen an unseren Kundendienst

### WICHTIG – WICHTIG – WICHTIG – WICHTIG – WICHTIG – WICHTIG – WICHTIG – WICHTIG

#### 1. Die Mühle mahlt nicht mehr. Das Mahlwerk ist defekt. Was ist zu tun?

In den meisten Fällen hilft hier das Auseinanderschrauben der Mühle in ihre Bestandteile und die anschließende Reinigung des Mahlgestänges, Mahlringes und des Mahlkerns, damit die scharfen Zähne der Mahlwerke wieder frei sind und so wieder optimal ihre Arbeit verrichten können. Das Auseinander- und Wiederzusammen-Setzen sollte aber sorgfältig erfolgen und man sollte darauf achten, dass beispielsweise die elektrischen Mühlen auch an der Stelle wieder zusammengesetzt werden, wo der Ansatzpunkt ist. Ein häufiger Grund für das Verkleben des Mahlwerks ist die Benutzung von sogenanntem Rotem Pfeffer. Dieser ist nicht wirklich körniger Struktur, da es sich bei rotem Pfeffer um Beeren handelt, die zu weich sind und somit das Mahlwerk verkleben. Dies gilt übrigens für alle Arten von Mahlwerken, ob Stahl, Keramik oder Kunststoff. Deshalb sollte der rote/rosa Pfeffer auch nie ausschließlich eingefüllt und gemahlen werden sondern immer in der Mischung mit braunen/schwarzem Pfeffer in Verhältnis 8 Teile brauner/schwarzer und 2 Teile roter/rosa Pfeffer.

#### 2. Was kann ich tun, wenn eine Reinigung des Mahlwerks nicht hilft?

Sollte eine Reinigung nicht ausreichen, schicken Sie uns bitte Ihre Mühle zu und unser Kundendienst kümmert sich um eine erneute Wiederherstellung der vollen Funktionsfähigkeit Ihrer PEUGEOT Mühle. Dies ist in 99% der Fälle möglich. Sollte diese Funktionsstörung durch unsachgemäßen Gebrauch, beispielsweise die Benutzung falschen Mahlguts begründet sein, müssen wir leider eine Reparatur-Pauschale in Höhe von € 10.- berechnen.

#### 3. Können Sie jede PEUGEOT Gewürzmühle reparieren?

Im Großen und Ganzen ja. Dies geschieht dann auch für den Verbraucher kostenlos. Allerdings kann es schon mal sein, dass wir für eine Mühle, die nicht mehr im Programm ist, keine Ersatzteile vorliegen haben. Hier können wir dann nur einen wirklichen Mahlwerksdefekt reparieren, der der 25-jährigen Garantie unterliegt.

#### 4. Reparieren Sie auch meine Bodum/Alessi.....Mühle? Sie hat auch ein Peugeot-Mahlwerk.

Da bis vor einigen Jahren die Peugeot-Mahlwerke auch in Mühlen anderer Fabrikate verbaut wurden, reparieren wir selbstverständlich auch diese, wenn es sich um einen wirklichen Defekt am PEUGEOT Mahlwerk handelt.

#### 5. Ich habe eine neue wiederaufladbare elektrische Pfeffermühle/Salzmühle. Beim Ladevorgang wird die Mühle zwar warm, aber das Lämpchen auf dem Mühlenkopf leuchtet nicht und der Akku lädt nicht. Ist die Mühle kaputt?

Nein, ist sie nicht. Zum besseren Schutz des Produktes wird vor dem Verpacken ein so genannter Kontaktschutz angebracht, damit die Mühle nicht während des Versandes aktiviert wird. Dieser ist vielleicht noch nicht entfernt und verhindert somit den Ladevorgang. Sollte das Entfernen dieses Kontaktschutzes nicht ausreichen, schicken Sie uns bitte die Mühle und unser Kundendienst kümmert sich darum.

#### 6. Warum setzt man bei PEUGEOT auf das Stahl - Edelmahlwerk bei den Pfeffer- und Salzmühlen obwohl einige Mitbewerber Keramik-Mahlwerke alternativ anbieten?

Die Stahlmahlwerke sind absolut abriebfest und 100% lebensmittelecht. Außerdem wird mit dem patentierten Peugeot-Mahlwerk, im Gegensatz zum Keramik Mahlwerk, der Pfeffer hauchfein geschnitten und nicht gepresst oder gequetscht. Das würzige Aroma des Pfeffers bleibt also beim Mahlen mit dem Peugeot Stahl Mahlwerk voll erhalten und kann sich somit optimal entfalten.

#### 7. Welche Konsistenz darf / muss das feuchte Meersalz zur Wiederbefüllung haben, damit das Salz auch gemahlen wird.

Zu mahlende Meersalze sollten möglichst nicht mehr als eine geringe Restfeuchte beinhalten. Somit wird ein Verkleben des Mahlwerks sicher verhindert. Es sei denn, sie benutzen eine speziell für Meersalze geeignete Salzmühle mit entsprechendem PEUGEOT Spezialmahlwerk für feuchtes Meersalz.

#### 8. Sind Peugeot Kaffeemühlen auch für das Mahlen von Espressobohnen geeignet?

Ja, sind sie. PEUGEOT Kaffeemühlen sind für alle Arten von gerösteten Kaffeebohnen geeignet, auch für Espressobohnen.



## Die häufigsten Fragen an unseren Kundendienst

### WICHTIG – WICHTIG – WICHTIG – WICHTIG – WICHTIG – WICHTIG – WICHTIG – WICHTIG

- 9. Kann ich eine Pfeffermühle auch für Salz oder andere Gewürze verwenden?**  
Nein, das geht nicht, da das Salzmahlwerk aus V4A Edelstahl sein muss, der noch korrosionsbeständiger ist, als er für Pfeffermühlen sein muss. Wir haben deshalb spezielle Salz- und Meersalzmühlen, sowie Chili- und Gewürzmühlen im Programm. Alle PEUGEOT Mahlwerke sind speziell auf die entsprechenden Gewürze ausgelegt.
- 10. Verkaufen Sie auch direkt an Endverbraucher?**  
Ja, in unserem Online-Shop – erreichbar unter [www.psp-peugeot.de](http://www.psp-peugeot.de). Es gibt keinen Vertrieb an Endverbraucher in unserer Niederlassung.
- 11. Gibt es einen Fabrik- oder Outlet-Verkauf in Deutschland?**  
Nein, den gibt es nicht.
- 12. Wo sind die Peugeot Mühlen in Deutschland erhältlich?**  
PEUGEOT gibt es im gut sortierten Fachhandel, in den Warenhäusern genauso wie im Versandhandel sowie bei vielen unserer seriösen und zertifizierten Internet-Partner oder in unserem eigenen Online-Shop unter [www.psp-peugeot.de](http://www.psp-peugeot.de).
- 13. Behält meine Mühle auch ihre Garantie und wird das Mahlwerk auch repariert, wenn ich keinen Kassenbon mehr vorlegen kann?**  
Ja, da wir eine 25-jährige Garantie auf das Mahlwerk geben, kümmern wir uns selbstverständlich auch um alle anfallenden Defekte und Reparaturen, wenn kein Kassenbon mehr vorliegt.
- 14. Wie sende ich meine Reklamation am besten ein?**  
Sie können sie entweder als normales Post-Paket/Päckchen einschicken oder Sie fordern via E-Mail oder telefonisch die Abholung via DHL an. **Eine unfrei eingesandte Retoure/Reklamation können wir leider nicht annehmen.** Wir möchten damit auch vermeiden, dass uns Mühlen zugeschickt werden die nicht aus der PEUGEOT Herstellung stammen.
- 15. Wie werden Reklamationen von Endverbrauchern gehandhabt bei denen die gesetzl. Garantie auf die beschädigte Mühle selbst abgelaufen ist, jedoch auf dem Mahlwerk selbst noch die Garantie liegt (z.B. bei elektrischen Mühlen - Defekt des Motors, Übersetzungsgetriebe etc.)**  
Wenn die Ersatzteile noch vorhanden sind bzw. beschafft oder hergestellt werden können, wird jede Mühle im Rahmen unseres Kundendienstes repariert und gewartet. Dies ist fast zu 100% der Fall. Sollte dies einmal nicht möglich sein, wird der Fall individuell entschieden. In jedem Falle streben wir nach einer einvernehmlichen Lösung, mit der unser Kunde gut leben kann und auch weiterhin der Marke PEUGEOT treu bleibt.
- 16. Sollte Pfeffer oder Gewürze nicht besser in einem dunklen Gefäß aufbewahrt werden ? Bei unseren neuen Gewürzdosen ist das Unterteil transparent!!!!**  
Grundsätzlich ja, da unsere Gewürzdosen aber zum Befüllen und Zwischenlagern bestens geeignet sind, stehen sie sowieso meistens im Schrank und dort ist die Tür zu 99% geschlossen und die Gewürze stehen dunkel.
- 17. Wie verhält sich eine Pfeffermühle in Funktion über dem kochenden Topf/ Pfanne ?? Bei vielen Mühlen reduziert sich das Mahlergebnis durch den heißen Dampf sehr stark !!!**  
Die Pfeffermühle sollte immer in gebührendem Abstand vom oberen Topf- oder Pfannenrand eingesetzt werden. Wir empfehlen mindestens 20cm. Hierdurch wird die aufheizende und weichmachende Wirkung der Dämpfe verhindert und somit das Verkleben des Mahlwerks ausgeschlossen..

Stand: April 2012