

## **Kundeninformation Reparatur: Was ist zu tun bei einer Störung?**

Eines Ihrer Geräte weist einen Fehler oder eine Störung auf? Unsere Service-Techniker stehen Ihnen mit Rat und Tat zur Seite. Damit die Funktionsfähigkeit Ihres Geräts so schnell wie möglich wieder hergestellt werden kann, gehen Sie am besten wie folgt vor:

- Füllen Sie unseren **Fehlerbericht** so vollständig wie möglich aus und schicken ihn per Fax oder per E-Mail an uns zurück. Je detaillierter Ihre Informationen zu der Störung sind, desto schneller und gezielter können wir Ihnen helfen. Sollten Sie vorab oder zum Ausfüllen des Berichts Fragen haben, stehen wir Ihnen gerne telefonisch zur Verfügung. Den Fehlerbericht finden Sie unter [www.emvgmbh.de](http://www.emvgmbh.de) -> Service
- So bald wir Ihren Fehlerbericht erhalten und ausgewertet haben, setzt sich einer unserer Servicemitarbeiter mit Ihnen in Verbindung. Gemeinsam besprechen sie die weiteren Schritte und Rahmenbedingungen zur Reparatur.
- In vielen Fällen ist es notwendig, dass das Gerät zur Begutachtung und Reparatur zu uns geschickt wird. Die meisten unserer Produkte haben einen Wert von mehreren tausend Euro. Um Transportschäden und unnötige Verzögerungen der Reparatur zu vermeiden, beachten Sie bitte folgende Richtlinien.

## **Richtlinien für den transportsicheren Versand**

*Bitte geben Sie diese Richtlinien auch an Ihre Versandabteilung weiter!*

- Schicken sie uns das Gerät mit den wichtigen Zubehörteilen (Kabel, Netzteil, Adapter, evtl. zugehörige Software, im Zweifelsfall den Service kontaktieren). Dadurch können Verzögerungen bei den Durchlaufzeiten verursacht durch fehlendes Zubehör, vermieden werden und sie erhalten Ihr Gerät schneller zurück.
- Im Fall der Gewährleistung, verwenden Sie bitte die Originalverpackung. Wir bitten Sie diese zu diesem Zweck mindestens für die Gewährleistungsdauer aufzubewahren.
- **Geräte bis 20 kg** werden mit einem Karton, mit ausreichender Pufferung (z.B. Styropor-Chips) verpackt.
- **Geräte über 20 kg** werden in einem Karton verpackt und anschließend auf einer Palette fixiert. Bei sehr wertvollen Geräten ist eine speziell angepasste Holzkiste zu empfehlen.
- **Geräte über 150 kg** werden in einer speziell angepassten Holzkiste oder durch ein auf den Transport unverpackter Güter spezialisiertes Logistikunternehmen transportiert.
- Fragen zur transportsicheren Verpackung beantwortet Ihnen Herr Pohl gerne unter (089) 614171 - 13.
- Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir bei nicht transportsicheren Verpackungen eine neue Verpackung oder den Transport durch ein Spezialunternehmen in Rechnung stellen.



- Bitte adressieren Sie die Sendung wie folgt:  
emv – Elektronische Meßgeräte Vertriebs GmbH  
Wallbergstraße 7  
82024 Taufkirchen

### **Kontakt:**

Selbstverständlich stehen wir Ihnen während des ganzen Reparaturvorgangs für Rückfragen zur Verfügung. Sie erreichen uns wie folgt:

#### **emv-Service**

Tel.: 089 617141 - 19

Fax: 089 614171 - 71

[service@emvgmbh.de](mailto:service@emvgmbh.de)