

Kundeninformation

Version 3

Abwicklung von Gerätereparaturen und Wartungen

Sehr geehrter Kunde,

Sie haben sich dazu entschieden, Ihr Gerät zur Überprüfung einzusenden.

Für eine schnelle und reibungslose Abwicklung haben wir die wichtigsten Punkte im Folgenden für Sie zusammengefasst.

Vielen Dank für Ihre Unterstützung.

Bei Fragen stehen wir Ihnen selbstverständlich gerne zur Verfügung!

Abwicklung Reparaturen: + 49 24 21 969-517

E-Mail: rsa@mn-net.com

Technischer Kundenservice: + 49 24 21 969-333

E-Mail: support@mn-net.com



Allgemeiner Ablauf

1. Anmeldung der Gerätereparatur oder Wartung



Bitte melden Sie sich telefonisch oder per E-Mail bei unserem technischen Kundenservice oder dem für Sie zuständigen Außendienstmitarbeiter bevor Sie Ihr Gerät einsenden, damit Ihnen ein Retourenschein für die Rücksendung Ihres Gerätes zur Verfügung gestellt werden kann. Gerne können Sie dafür unser Meldungsformular für Gerätereparaturen verwenden.

Folgende Informationen werden für die Abwicklung benötigt:

- Seriennummer des Gerätes (Diese finden Sie auf dem Typenschild auf der Rückseite / Unterseite des Gerätes mit SN gekennzeichnet).
- Dekontaminationsbescheinigung (Download: <https://www.mn-net.com/de/geraeteservice>)
- Im Falle einer Reparatur wird eine ausführliche Fehlerbeschreibung benötigt:
 - Welcher Fehler liegt vor?
 - Wann tritt der Fehler auf?
 - Wie oft tritt der Fehler auf?
 - Was haben Sie bereits unternommen, um den Fehler zu beheben?
 - Liegen Bilder oder Videos des Fehlers vor?
- Im Falle einer Wartung können Sie eine Liste von maximal drei Testen / Parametern von MACHEREY-NAGEL angeben, die im Rahmen der Wartung überprüft werden sollen.
- Ansprechpartner (Telefonnummer, E-Mailadresse)
- Auftraggeber, Rechnungsempfänger und Warenempfänger

2. Überbrückungsgerät anfordern



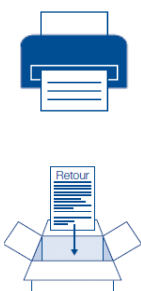
Falls gewünscht, können wir Ihnen für die Dauer der Überprüfung ein kostenloses Überbrückungsgerät zur Verfügung stellen. Bitte teilen Sie dies bei der Anmeldung des Gerätes unserem technischen Kundenservice mit. Das Überbrückungsgerät erhalten Sie anschließend schnellstmöglich. Sie können gerne mit dem Einsenden Ihres Gerätes warten, bis das Überbrückungsgerät bei Ihnen eingetroffen ist.

Wichtig:

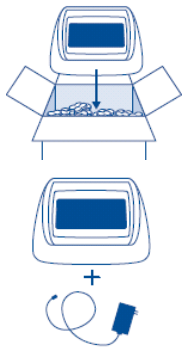


- Bitte überprüfen Sie unmittelbar nach Erhalt den Lieferumfang und die Funktionstüchtigkeit des Überbrückungsgerätes.
- Bewahren Sie den Karton, in dem das Überbrückungsgerät geliefert wurde, für den Rückversand auf.
- Sollten Sie den Karton des Überbrückungsgerätes zum Einsenden Ihres defekten Gerätes verwenden, entnehmen Sie bitte vorher sämtliches Zubehör, um Verwechslungen von Kundeneigentum und Eigentum von MACHEREY-NAGEL zu vermeiden. Entfernen Sie alle alten Aufkleber von dem Karton.

3. Einsenden des Gerätes



- Nachdem Sie Ihr Gerät beim technischen Kundenservice angemeldet haben, wird Ihnen automatisch der Retourenschein per E-Mail zugesendet.
- Drucken Sie den Retourenschein aus.
- Prüfen Sie, ob die Seriennummer Ihres Gerätes mit der auf dem Retourenschein angegebenen Seriennummer übereinstimmt.
- Legen Sie den Retourenschein der Gerätesendung bei. Anhand des Retourenscheins kann Ihr Gerät bei MACHEREY-NAGEL unmittelbar dem Auftrag zugeordnet werden.
- Gerne können Sie dem Gerät auch nochmal eine ausführliche Fehlerbeschreibung beilegen.



- Senden Sie das Paket an die folgende Adresse, welche Sie ebenfalls dem Retourenschein entnehmen können:

MACHEREY-NAGEL GmbH & Co. KG
Warenannahme – Rücksendung
Valenciennner Str. 11
52355 Düren
Germany

- Sollte eine Abholung des Gerätes gewünscht sein, antworten Sie bitte auf die E-Mail, in welcher Ihnen der Retourenschein zugesendet wurde (rsa@mn-net.com). Bitte teilen Sie folgende Informationen mit:
 - Maße und Gewicht der Sendung
 - Möglicher zeitlicher Rahmen zur Abholung
 - Adresse zur Abholung

Wichtig:

- Bitte beachten Sie beim Versand von Batterien, dass diese mit einem entsprechenden Prüfzeichen versehen sind und auf keinen Fall defekt sein dürfen*.
- Verpacken Sie das Gerät im Originalkarton oder einem anderen geeigneten Umkarton (zur Auspolsterung Füllmaterial verwenden).
- Entfernen Sie alle alten Aufkleber von dem Karton.
- Wenn Sie hinsichtlich der Verpackung unsicher sind, kontaktieren Sie uns gerne.
- Bitte senden Sie ausschließlich Ihr Gerät und das zugehörige Netzteil bzw. die verwendeten Batterien ein.
- Zubehörteile, wie z. B. Handbuch, Staubschutzhaube, Kalibrierküvette etc. sollten nicht mit zurückgesendet werden.

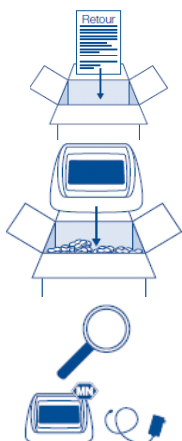
*Sollten Sie einen anderen als den von uns empfohlenen Batterietyp verwenden oder die Batterien defekt sein, ist es unter Umständen möglich, dass wir diese Batterien nicht zurücksenden können. Sie erhalten im Austausch Batterien des von uns empfohlenen Batterietyps zurück. Bei Rücksendung werden die Batterien Ihrem Gerät beigelegt (nicht eingebaut).

4. Prüfung und Kostenvoranschlag durch MN



Sobald wir Ihr Gerät erhalten und geprüft haben, senden wir Ihnen im Falle einer Gerätereparatur einen Kostenvoranschlag zu. Nachdem der Kostenvoranschlag genehmigt wurde, führen wir die Maßnahmen durch und senden das Gerät an Sie zurück. Sollte ein Garantiefall vorliegen, senden wir Ihnen das Gerät ohne Kostenvoranschlag nach der Reparatur unverzüglich zurück.

5. Überbrückungsgerät zurücksenden



- Den Retourenschein für die Rücksendung des Überbrückungsgerätes erhalten Sie automatisch nach dem Versand Ihres reparierten Gerätes per E-Mail.
- Bitte überprüfen Sie unmittelbar nach Rück Erhalt den Lieferumfang und die Funktionsfähigkeit Ihres reparierten Gerätes.
- Bitte senden Sie das Überbrückungsgerät zusammen mit dem Retourenschein im Originalkarton und mit vollständigem Zubehör wieder an uns zurück.
- Bei Bedarf kann erneut eine Abholung beauftragt werden. Bitte antworten Sie dafür wieder auf die E-Mail, in welcher Ihnen der Retourenschein zur Verfügung gestellt wurde (rsa@mn-net.com). Bitte teilen Sie folgende Informationen mit:
 - Maße und Gewicht der Sendung
 - Möglicher zeitlicher Rahmen zur Abholung
 - Adresse zur Abholung