

Ergänzende Hinweise zu Serviceleistungen

Allgemeines

Nachstehend möchten wir Sie auf die Möglichkeiten der Abwicklung im Service- bzw. Instandsetzungsfall hinweisen. Grundsätzlich werden alle angebotenen Serviceleistungen freibleibend und vorbehaltlich der Durchführbarkeit angeboten. Die angebotenen Dienstleistungen beziehen sich vornehmlich auf Motorspindeln und Zubehör von mechatron, welche über uns bzw. einem Fachhändler erworben wurden.

1. Was fällt unter Gewährleistung?

Ein Gewährleistungsfall tritt nur dann ein, wenn unser Artikel ausschließlich nach bestimmungsgemäßer Verwendung und innerhalb der vorgegebenen Belastungsgrenzen eingesetzt wurde sowie keine Demontage- oder Reparaturversuche durch Sie erfolgt sind. Ein Austausch oder eine Reparatur innerhalb der Gewährleistung erfolgt durch mechatron kostenfrei. Zum Feststellen des Gewährleistungszeitraums ist ein entsprechender Kaufbeleg, wie z.B. eine Rechnung, der mechatron GmbH zuzusenden. Weitere Informationen entnehmen Sie bitte unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

2. Austausch / Reparatur außerhalb der Gewährleistung

Ein Austausch bzw. eine Reparatur außerhalb der Gewährleistung erfolgt immer durch Annahme des entsprechenden Angebotes auf Grundlage eines Reparaturangebots. Sollte der Kunde das Reparaturangebot nicht innerhalb von 30 Tagen bestätigen oder das Angebot ablehnen wird das eingeschickte Gerät dem Kunden zurückgesendet. Den Aufwand für die Überprüfung und anfallende Transport- bzw. Versandkosten werden dem Kunden als Überprüfungs- und Transportpauschale in Rechnung gestellt.

3. Überprüfungspauschale

Für jede Rücksendung (RMA) außerhalb der Gewährleistung fällt eine Gebühr in Form einer Überprüfungspauschale an, die je nach Produkt und Aufwand

unterschiedlich hoch ausfällt. Bei Auftragserteilung entfällt diese Pauschale. In Ausnahmefällen behält sich die mechatron GmbH das Recht vor, die Überprüfungspauschale dem tatsächlichen Überprüfungsaufwand anzupassen. Der Kunde wird hierüber vorab durch uns gesondert informiert. Die anfallenden Transport- bzw. Versandkosten sind unabhängig der Annahme oder Ablehnung des Reparaturangebots vom Kunden zu übernehmen. Eine Überprüfungspauschale der Rücksendung wird auch fällig, wenn wir die alten Bauteile gemäß einer Rücknahme- oder Entsorgungsvereinbarung entsorgen sollen.

4. Entsorgungspauschale

Bei einem etwaigen wirtschaftlichen Totalschaden der Gerätschaften können die alten Bauteile in Ausnahmefällen und nach Rücksprache durch uns entsorgt werden. Hierfür wird dem Auftraggeber eine kostenpflichtige Entsorgungspauschale gesondert in Rechnung gestellt.

Ein Auftrag zur Entsorgung ist der mechatron GmbH in schriftlicher Form zu erteilen (Rücknahme- oder Entsorgungsvereinbarung). Bitte haben Sie dafür Verständnis, dass wir nur Geräte aus unserem Sortiment zurücknehmen. Kontaminierte Produkte sind von einer Entsorgung durch uns ausgeschlossen und müssen vom Kunden gemäß den jeweiligen Landesvorschriften (Umweltschutz, Arbeitsschutz etc.) entsorgt bzw. wenn möglich, bevorzugt einer Wiederverwendung zugeführt werden.

5. Kann ein Schaden direkt vor Ort behoben werden?

Grundsätzlich können wir einen Servicetechniker zu Ihnen entsenden, um den Schaden vor Ort zu begutachten und ggf. Maßnahmen einzuleiten, die zur Wiederherstellung der Anlagenfunktion führen können. In der Regel ist es jedoch erforderlich, dass defekte Gerätschaften, wie z.B. eine Motorspindel bei uns im Hause zerlegt und fachgerecht instandgesetzt wird. Hierzu benötigen wir spezielle Werkzeuge, Vorrichtungen und Verfahren zur Montage und Prüfung der Motorspindel, die mit einem mobilen Einsatz nicht vereinbar sind. Die Entsendung von Fachpersonal ist auch im Gewährleistungsfall kostenpflichtig und muss von Ihnen explizit beauftragt werden.

6. Mit welchen Ausfallzeiten müssen Sie rechnen?

Ein guter und schneller Service ist Teil unserer Unternehmensphilosophie. Insbesondere bei Problemen möchten wir stets Ihren und unseren Erwartungen gerecht werden.

Die Durchlaufzeit einer Instandsetzung ist mindestens von folgenden Faktoren abhängig:

- Schadensbild
- Alter und Zustand der Motorspindel
- Aktuelle Auftragslage im Servicebereich
- Materialverfügbarkeit

Trotz professioneller Planung dauert es in der Regel einige Tage, bis ein Serviceauftrag vollständig abgewickelt ist. Der Richtwert für die Instandsetzung einer Motorspindel beträgt 10 Arbeitstage zzgl. Versand.

7. Kann die Abwicklung beschleunigt werden?

Gegen Aufpreis bieten wir Ihnen einen Express-Service* an. Hierbei sichern wir Ihnen eine Instandsetzung der Motorspindel innerhalb von 3 Arbeitstagen zu. Der angegebene Zeitraum gilt ab Wareneingang in unserem Werk zzgl. dem Rückversand welcher als Express-Versand erfolgt.

Um diese kurzen Lieferzeiten sicherzustellen, ergeben sich unsererseits Mehraufwendungen, die wir Ihnen in Form eines Expresszuschlags berechnen. Der Expresszuschlag wird auch dann fällig, wenn es sich um einen Gewährleistungsfall handelt. Bei Überschreitung der zugesicherten Instandsetzungsdauer unsererseits entfällt die Berechnung des Expresszuschlags für die Instandsetzung.

* In Einzelfällen behalten wir uns das Recht vor, den Express-Service abzulehnen

8. Kann mir für den Zeitraum der Instandsetzung ein Leihgerät zur Verfügung gestellt werden?

Für nahezu alle Motorspindeln unseres Lieferprogramms bevorraten wir Ersatzspindeln, die wir auf Anfrage kostenpflichtig während der Reparatur oder Wartung zur Verfügung stellen können. Auch für weitere Gerätschaften wie z.B.

Kühlgeräte oder Frequenzumrichter bevorraten wir Leihgeräte, die wir Ihnen kostenpflichtig auf Anfrage zur Verfügung stellen können. Hierfür berechnen wir eine feste Pauschale, die einmalig und unabhängig von der tatsächlichen Reparaturdauer in Rechnung gestellt wird.

Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass bei einer verspäteten Rücksendung (> 10 Tage nach Auslieferung ihres reparierten Gerätes) oder Beschädigung der Leihgeräte weitere Gebühren für Sie anfallen.

9. Kann ich einen Wartungsvertrag abschließen?

Wir bieten Ihnen die Möglichkeit, einen individuellen Wartungsvertrag abzuschließen.

Dieser bietet Ihnen folgende Vorteile:

- Durch regelmäßige Wartung und vorbeugende Instandhaltung wird Ihre Produktion bestmöglich ausgelastet und unplanmäßige Stillstandzeiten reduziert.
- Bei einem festgelegten jährlichen Auftragsvolumen können wir Ihnen attraktive Preise und Sondervorzüge wie beispielsweise ein Leihspindelkontingent anbieten.
- Sicherstellung, dass Ersatzteile und Personal speziell für Ihren Serviceauftrag eingeplant und Ihre Reparaturen bevorzugt behandelt werden.

Bitte kontaktieren Sie uns bei Interesse zur Ermittlung Ihres Bedarfs und Erstellung eines individuellen Angebots.

10. Stornierungsbedingungen

Die anfallenden Stornierungskosten richten sich nach dem Eingang der schriftlichen Auftragsstornierung. Auftragsstornierungen müssen immer in schriftlicher Form (E-Mail, Fax oder Post) erfolgen. Zeitpunkt der Leistungserbringung ist der Liefertermin gemäß Auftragsbestätigung.

Ausgenommen von der Stornierungsmöglichkeit sind Sonderwünsche des Kunden, die nicht zu den Standardserviceleistungen bzw. -produkten von mechatron gehören. Hierunter fallen z.B. Spezialanfertigungen oder auch die

auftragsbezogene Beschaffung von speziellen Einzelteilen wie z.B. Hybridlager mit Keramikkugeln.

Unsere Preisliste zu den Serviceleistungen (Inland) erhalten Sie auf Anfrage.
Schreiben Sie uns eine Nachricht an info@mechatron-gmbh.de oder rufen Sie uns an unter: +49 6151 49 244 70

Weitere Serviceleistungen bieten wir gerne auf Anfrage an.

Ihr mechatron Service-Team