

Wichtige Information zum Service 3M DMS Verarbeitungsgerät

Sehr geehrte Kundin,
Sehr geehrter Kunde,

wir freuen uns, dass Sie sich für das 3M DMS (Dynamisches Misch-System) Verarbeitungsgerät entschieden haben und wünschen Ihnen viel Freude und Erfolg mit diesem Produkt.

1.

Sollte Ihr 3M DMS Verarbeitungsgerät **innerhalb der Gewährleistungszeit** wider Erwarten einmal defekt sein, so haben Sie zwei Möglichkeiten, eine Reparatur bei unserem technischen Kundenservice, der Firma Innotech Marketing und Konfektion Rot GmbH, anzumelden:

- Setzen Sie sich einfach mit dem 3M Außendienst in Verbindung. Er meldet das Verarbeitungsgerät gerne für Sie an. Bitte vergessen Sie in diesem Falle nicht eine Kopie des Kaufbelegs.

ODER

- Unter diesem Link www.innotech-rot.de/3M/ finden Sie das Formular „Reparaturauftrag“. Damit Ihr Verarbeitungsgerät abgeholt wird, drucken Sie das Formular aus, füllen es vollständig aus und senden es vorab per E-Mail oder Fax an den technischen Kundenservice. Dieser organisiert dann die Abholung. Verpacken Sie das defekte Verarbeitungsgerät transportsicher und legen Sie dem Verarbeitungsgerät das vollständig ausgefüllte Formular „Reparaturauftrag“ sowie eine Kopie des Kaufbelegs bei.

Bei Eingang des Reparaturauftrags beim technischen Kundenservice bis spätestens 14:00 Uhr von Montag – Freitag, wird das defekte Verarbeitungsgerät am nächsten Werktag kostenfrei bei Ihnen zwischen 8:00 – 12:00 Uhr von UPS abgeholt und zum technischen Kundenservice gebracht. Bitte geben Sie unbedingt Ihre E-Mail Adresse auf dem Reparaturauftrag an. Sie erhalten dann eine Information von UPS, sobald das defekte Verarbeitungsgerät beim technischen Kundenservice eingetroffen ist.

Falls Sie für den Zeitraum der Reparatur ein Ersatzgerät benötigen, so können Sie dies auf dem Reparaturauftrag vermerken. Das gewünschte Ersatzgerät wird am nächsten Werktag von UPS angeliefert, vorausgesetzt, der Reparaturauftrag ging am Vortag bis spätestens 14:00 Uhr beim technischen Kundenservice ein.

Sobald die Reparatur erfolgt ist, wird das reparierte Verarbeitungsgerät an Sie zurückgesendet. Sie erhalten per E-Mail eine Nachricht, dass sich Ihr Verarbeitungsgerät auf dem Rückweg zu Ihnen befindet. Das Ersatzgerät wird i. d. R. am selben Tag bei Ihnen abgeholt, an dem Sie Ihr Verarbeitungsgerät aus der Reparatur zurückerhalten. Bitte denken Sie daran, dass das Ersatzgerät bei der Abholung durch UPS transportsicher verpackt sein muss. Die Dauer des Reparaturservice inkl. Transportzeit beträgt ca. 4 – 5 Werktage.

Im Gewährleistungsfall erhalten Sie Ihr Verarbeitungsgerät kostenfrei zurück.

2.

Sollte ein Defekt an Ihrem Verarbeitungsgerät **außerhalb der Gewährleistungszeit** auftreten, so erhalten Sie – sofern sich die Kosten innerhalb des von Ihnen angegebenen Limits befinden – eine Rechnung über die Reparatur- und Transportkosten. Bei einem höheren Aufwand erhalten Sie eine Information von unserem technischen Kundenservice über die tatsächlichen Reparaturkosten (siehe dazu auch die Informationen auf dem Formular „Reparaturauftrag“). Sie können dann entscheiden, ob Sie das Verarbeitungsgerät reparieren, unrepariert zurückerhalten oder durch den technischen Kundenservice verschrotten lassen wollen.

Soll das Verarbeitungsgerät unrepariert an Sie zurückgeschickt werden, so entstehen für Sie Versandkosten sowie eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 10,00 €. Eine Verschrottung des Verarbeitungsgerätes ist für Sie kostenlos.

Der Transport des defekten Verarbeitungsgerätes zu unserem technischen Kundenservice muss durch Sie veranlasst und bezahlt werden. Der Rücktransport des Verarbeitungsgerätes wird durch unseren technischen Kundenservice organisiert und Ihnen in Rechnung gestellt.

Bei Rückfragen stehen wir Ihnen selbstverständlich gerne zur Verfügung.
Rufen Sie uns einfach unter 0 21 31 / 14 - 2560 an.

Mit freundlichen Grüßen
3M Deutschland GmbH
Abteilung Autoreparatur-Systeme

Djamila Bär
Produktmanagement