

Kundeninformation Kundenservice, Reparaturen

Bei Serviceanfragen oder Reklamationen nehmen Sie bitte Kontakt zu uns auf. Sie erreichen uns:

Montag bis Donnerstag
Freitags
unter der **Rufnummer**
oder per **email:**

von 9:00 Uhr bis 16:00 Uhr
von 9:00 Uhr bis 14:00 Uhr
03445/ 7811-20
info@elmicron.de

Bei Reklamationen bzw. Serviceanfragen verfolgen wir den 3 Stufen Ansatz:

- Im ersten Schritt findet eine Fehleranalyse telefonisch oder per TeamViewerSupport mit Ihnen und unserer Technikabteilung statt. Dadurch lassen sich Zeiten und Kosten der Einsendung vermeiden, etwa zur einfachen Konfiguration von Geräten.
- Kann das Problem nicht gelöst werden, bietet die Technik dem Kunden an, die Geräte zur weiteren Überprüfung an Elmicron GmbH, Köseiner Straße 85, 06618 Naumburg zu senden. Nach Eingang der Geräte werden die Geräte durch unsere Technik geprüft.
- Sollte eine Fehlerbehebung bei uns im Hause nicht möglich sein oder ist zur weiteren Prüfung des Fehlers oder Gewährleistungsanspruches die Einsendung an den Hersteller nötig, erhalten Sie eine Rückmeldung zum Stand und das Gerät wird auf Wunsch zur externen Bearbeitung versandt.

Überprüfungen im Hause Elmicron GmbH erfolgen unter Beachtung eventueller Gewährleistungsansprüche. Gewährleistung liegt vor, wenn die Ware oder die Leistung bereits bei Gefahrenübergang, dass heißt beim Kaufvertrag i.d.R bei Übergabe und beim Werkvertrag bei der Abnahme mangelhaft ist. Ein Mangel liegt dann vor, wenn die Ist- von der Sollbeschaffenheit abweicht oder das Werk sich nicht für den vereinbarten Gebrauch eignet. Bei anerkannten Gewährleistungsansprüchen ist die Reparatur kostenlos.

Service- und Reparaturaufträge im Haus Elmicron GmbH, die nicht im Rahmen der gesetzlichen Gewährleistung erbracht werden, werden zum Stundensatz von 95,- € netto zzgl. gesetzlicher Mehrwertsteuer durchgeführt – die Abrechnung erfolgt halbstündlich.

In diesem Fall erhalten Sie einen Kostenvoranschlag. Dies betrifft in der Regel alle Defekte, die durch Gebrauch und Benutzung des Gerätes entstehen sowie durch Bedienfehler und Verschleiß. Bei Ablehnung des Kostenvoranschlages bzw. Rücksendung des defekten Gerätes oder Verschrottung fällt eine Prüfungspauschale an. Diese variiert nach Hersteller bzw. Reparaturservice. Erhalten wir keine Nachricht von Ihnen, wird nach Ablauf der Gültigkeit des Kostenvoranschlages das Gerät unter Berechnung der Prüfungspauschale defekt an Sie zurück gesendet.

Leistungen im Rahmen etwaiger Herstellergarantie werden unter Berechnung einer Prüfpauschale in Höhe von 44,-€ netto zzgl. gesetzlicher Mehrwertsteuer durchgeführt.

Wir behalten uns vor, eventuelle Zusatzkosten, wie z.B. Versandgebühren in Rechnung zu stellen.

Für Rückfragen und weitere Wünsche stehen wir Ihnen jederzeit zur Verfügung.