

Motorola Solutions Germany GmbH

Serviceinformationen für die BOS in Hessen

Vers. Q4/2012

Ref:ERSC, Version Q4/2012

Informationen über die Abwicklung von Serviceaufträgen

Was haben Sie zu beachten, bevor Sie defekte Geräte an den Motorola-Service senden?

Prüfen Sie bitte die vom Benutzer beschriebenen Defekte. Möglicherweise können Sie einfache Fehler wie z.B. Programmierfehler, einen Akkudefekt oder Zubehörfehler selbst beheben.

Bedenken Sie bitte, dass jedes Funkgerät, das zum Reparieren geöffnet werden muss, während des Gewährleistungszeitraums zur Instandsetzung an Motorola geschickt werden muss. Fügen Sie bitte jedem Funkgerät einen vollständig ausgefüllten **Reparaturauftrag** bei. Tragen Sie bitte auch eventuelles Zubehör wie z.B. Akku, Antenne, Mikrofon in diesem Formular ein. Diese wertvollen Informationen helfen uns bei der Instandsetzung im European Radio Service Center und verkürzen die Reparaturzeiten.

Entfernen Sie auf jeden Fall vor dem Versand Ihre BOS-Sicherheitskarte aus den Geräten und bewahren Sie diese bis zur Rücklieferung an einem sicheren Ort auf!

Die BOS-Sicherheitskarte befindet sich beim HRT auf der Rückseite des Gerätes. Der Zugang erfolgt durch Abnahme des Akkus und Öffnen des schwarzen Kartenhalters. Beim MRT sowie beim FRT befindet sich die Karte seitlich unter dem oberen Gehäusedeckel oder im externen Kartenleser. Der Zugang erfolgt durch Abnahme der schwarzen Gummischutzhülle (sofern vorhanden) und Öffnen der Gummischutzkappe.

Wie erfolgt der gesicherte Versand?

Nachdem Sie die Geräte sicher in die dafür vorgesehenen Inlays des Transportbehälters gelegt haben, fügen Sie bitte noch die Reparaturauftragsformulare bei (je Gerät ein Formular).

Nach dem Schließen des Transportbehälters sichern Sie diesen vor unberechtigtem Öffnen mit den dafür vorgesehenen nummerierten Plomben und verwenden Sie den zur Verfügung gestellten **TNT-Frachtbrief**.



Abbildung: Transportbox mit HRT-Inlay, Plomben, Transportbox mit MRT-Inlay

Tragen Sie in den TNT-Frachtbrief bitte Ihre Adresse, den Paketinhalt und das Gewicht in kg ein. (je Gerät 1 kg).

Motorola hat die Versicherung bereits für Sie übernommen, deshalb machen Sie bitte keine Angaben zur Versicherung! Der TNT-Frachtbrief stellt sicher, dass die Lieferung an die richtige Motorola-Adresse zugestellt wird. Die Frachtkosten zur zentralen Reparaturwerkstatt übernimmt Motorola.

Zur Abstimmung eines Abholtermins wenden Sie sich bitte an die Hotline unter Tel. (0800) 7 23 41 19 und wählen im Sprachdialog unter dem Punkt „Reparaturen“ den Unterpunkt „Abholung beauftragen“ aus. Halten Sie bitte die Frachtbriefnummer und die Abholadresse bereit! Die Motorola-Kundenummer für Ihre Abholung ist 70285842.

BITTE FÜLLEN SIE DEN FRACHTBRIEF VOLLSTÄNDIG UND IN DRUCKBUCHSTABEN AUS

1. Absenderadresse Kd. Nr.:

Firma:

Straße:

Postleitzahl: Ort:

Anspruchspartner: Tel.-Nr.:

2. Abholadresse (nur wenn abweichend von Absenderadresse)

Firma:

Straße:

Postleitzahl: Ort:

Anspruchspartner: Tel.-Nr.:

3. Empfängeradresse (falls abweichend von Absenderadresse, Minus einer Postk. 4 angeben)

BITTE KEINE POSTFACHADRESSE EINTRAGEN

Firma:

Straße:

Postleitzahl: Ort:

Anspruchspartner: Tel.-Nr.:

4. Auslieferadresse (nur wenn abweichend von Empfängeradresse)

BITTE KEINE POSTFACHADRESSE EINTRAGEN

Firma:

Straße:

Postleitzahl: Ort:

Anspruchspartner: Tel.-Nr.:

5. Besondere Hinweise

6. Rückgabe an Empfänger (nicht möglich bei Business Pak) Sonderkürzel für unbesicherte Sendungen

7. Serviceinformationen (gewünscht ist Briefschlüssel)

8. Service (Bitte wählen Sie die gewünschten Services)

Übernacht Express Business Pak (ab 5kg) Premium Express

Zustellung über Nacht Drucksachen* 2000 Uhr Zustellung

9. Serviceoptionen (Bitte wählen Sie die gewünschten Farben und Zusatzleistungen)

vor 8:00 Uhr Zustellung Samstag Präkonditionierte Kälteboxen

vor 9:00 Uhr Sparsendung Kälteboxen

vor 10:00 Uhr Abhäng-Kursung Selbstabholer

vor 12:00 Uhr Beverage Zustellung

10. Gefährlich (Bitte ankreuzen, nicht möglich bei Business Pak und Premium Express)

Gefährlich per ICA Gefährlich Begrenzte Menge (gem. 2.6.6ADR)

Wichtiger Hinweis: Gefährlich enthält Informationen Sie bitte unsere Serviceanleitung lesen.

11. Warenbeschreibung (Bitte wählen Sie die gewünschte Packungseinheit)

| Warenbeschreibung | Anzahl | Gewicht (kg) | Länge (cm) | Breite (cm) | Höhe (cm) |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |
| <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> | <input type="text"/> |

Größe: Gewicht: Volumen:

Europapaket Ladefähigkeit kein Teak

Güterboxen Ansonsten siehe Rückgabe/AGB

Blatt 1 Absenderkopie Bitte abheften

Foto Frachtbrief – beispielhaft

Wie erhalte ich eine Versandbox, Frachtbriefe und Plomben?

Bei Ihrer ersten Service-Instandsetzungsmaßnahme ist die Transportbox unter der kostenfreien Hotline (0800) 7 23 41 19 von Motorola zu bestellen. Im Sprachmenü wählen Sie hierfür bitte die „2“ für Reparatur, gefolgt von der „2“ Reparaturabwicklung. Motorola wird Ihnen unverzüglich eine Transportbox zusenden, welche ebenso vorausgefüllte Frachtbriefe sowie Plomben zum sicheren Verschließen der Transportbox enthält.

Informieren Sie Motorola über Ihren Serviceauftrag

Senden Sie am gleichen Tag, an dem Sie den Transportbehälter verplombt haben, die Anzahl der eingesendeten Geräte, die Geräte-Seriennummern sowie die Plombennummer(n) an folgende Email-Adresse: ERSC@motorolasolutions.com

Dies ermöglicht Motorola eine bessere Planung und somit schnelle Abwicklung Ihrer Aufträge.

Wie können Sie den Status Ihrer Serviceaufträge abfragen?

Nach Eingang des defekten Gerätes im ERSC beginnt die Instandsetzung, deren Status Sie telefonisch unter der kostenlosen Hotline erfragen können. Halten Sie hierzu bitte die Geräte- Seriennummer bereit.

Rücklieferung der Geräte

Die Rücklieferung der Geräte erfolgt innerhalb von 5 Werktagen ab Absendung (Montag-Freitag außer bundeseinheitlichen Feiertagen) an die genannte Anschrift. Sollte die Servicemaßnahme längere Zeit in Anspruch nehmen, werden Sie von Motorola darüber informiert. Im Falle nicht wiederherzustellender Gerätesoftware wird der Auslieferungszustand wiederhergestellt.

Verbleib der Transportbox

Nach der Rücksendung der reparierten Geräte verbleibt die Transportbox in Ihrer Dienststelle bis sie erneut für eine Reparatur benötigt wird. Bitte sorgen Sie dafür, dass Transportbox, Plomben und Frachtbriefe sicher und griffbereit eingelagert werden. Sollten Sie weiteren Bedarf an Plomben oder Frachtbriefen haben, so können sie diese bei der Motorola-Hotline unter Tel. (0800) 7 23 41 19 bestellen.