

Bitte die angehängten Dokumente beachten.

- Reparaturauftragsformular-_Allgemein
- Zubehör_Austauschprozess
- Beschreibung_zum_Reparaturauftragsformular_-Reklamation_Akkus_TPG2200

Für Rückfragen zum Reparaturprozess steht die TTB Fürstenfeldbruck zu den bekannten Dienstzeiten immer gern zur Verfügung.

REPARATURAUFTRAGSFORMULAR

- Bei den mit * gekennzeichneten Feldern handelt es sich um Pflichtfelder
- Bitte lesen Sie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen (am Ende dieses Formulars).
- Für die Einsendung von Reparaturen aus nicht EU-Staaten und alle Infrastrukturteile, schicken Sie das Formular bitte an: repair.emea@motorolasolutions.com
- Customer Care wird eine Service Request (RMA)-Nummer für Sie erstellen und auf dem Formular eingeben
- Drucken Sie das Formular aus und schicken Sie es mit dem defekten Artikel ein

Email: repair.emea@motorolasolutions.com
Tel: 0800 724 6872 / +49 69 22221568

Verschlüsselte Geräte, ASTRO / LEX11 / MXP600 Geräte:
CTDI Germany
Erfurter Höhe 10a
99610 Sömmerda
Germany
Attn.: Motorola Solutions Repair

Andere Artikel:
CTDI Poland,
Logistyczna 7
05090 Sękocin Stary
Poland
Attn.: Motorola Solutions Repair

KUNDENINFORMATIONEN

Kundennummer *	<input type="text"/>
RMA# (Infrastruktur, außerhalb EU)	<input type="text"/>

Ihre Auftragsnr. #	<input type="text"/>
Ihre Referenznr. #	<input type="text"/>

LIEFERADRESSE

Firma *	<input type="text"/>
Lieferadresse * (Straße, Postleitzahl, Standort, Land)	<input type="text"/>

Ansprechpartner *	<input type="text"/>
E-Mail-Adresse *	<input type="text"/>
Tel:	<input type="text"/>

RECHNUNGSADRESSE

Organisation *	<input type="text"/>
Rechnungsadresse * (Straße, Postleitzahl, Standort, Land)	<input type="text"/>

Ansprechpartner *	<input type="text"/>
E-Mail-Adresse *	<input type="text"/>
Tel:	<input type="text"/>

SENDUNGSINFORMATIONEN

Wurde das Gerät in einer Blauen Transportkiste eingeschickt? Ja Nein

Plombennummern	<input type="text"/>
----------------	----------------------

GERÄTEINFORMATIONEN

Seriennummer *	<input type="text"/>
Artikel-/Modellnummer *	<input type="text"/>
Option (Features)	<input type="text"/>
Software Version	<input type="text"/>

Defektbeschreibung	<input type="text"/>
--------------------	----------------------

Softwareaktualisierung erlaubt Ja Nein

Für Mototrbo-Reparaturen, die einen Mainboard-Austausch erfordern, kann die Firmware nicht heruntergestuft werden.

Upgrade auf die neueste Software Unrepariert zurückschicken

Ist das Gerät verschlüsselt? * Ja Typ: Nein

Name und Adresse des Endkunden *
(nur für ATEX, verschlüsselte und Geräte außerhalb der EU)

EINGESCHICKTES ZUBEHÖR	<input type="checkbox"/> Batterie	<input type="checkbox"/> Trageclip	<input type="checkbox"/> Mikrofon	Sonstige:
	<input type="checkbox"/> Antenne	<input type="checkbox"/> Bedienteil	<input type="checkbox"/> Kopfhörer	

SYMPTOME* - Bitte wählen Sie mindestens eine Option aus

- | | | | |
|--|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Keine Funktion | <input type="checkbox"/> Display – Fehler | <input type="checkbox"/> Programmierung | <input type="checkbox"/> Batterie / Ladeprobleme |
| <input type="checkbox"/> Bucht nicht ein | <input type="checkbox"/> Schaden durch physischen Einfluss | <input type="checkbox"/> Kein / schlechter Empfang | <input type="checkbox"/> Dauerton |
| <input type="checkbox"/> Schaden durch Flüssigkeiten | <input type="checkbox"/> Keine / geringe Sendeleistung | <input type="checkbox"/> Keine Signalisierung | <input type="checkbox"/> Schaden durch Chemikalien |
| <input type="checkbox"/> Kein Ton/geringe Lautstärke | <input type="checkbox"/> Keine Rauschsperr | | |

Fehlercode:	<input type="text"/>
-------------	----------------------

ART DER REPARATUR* - Bitte wählen Sie eine Option

- | | | |
|---|---|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Garantie | <input type="checkbox"/> Vorabaustausch | Vertragsnr.: <input type="text"/> |
| <input type="checkbox"/> Kostenpflichtige Reparatur - mit Kostenvoranschlag
<small>Wird der Kostenvoranschlag abgelehnt, wird eine Gebühr von 60 EUR (oder der entsprechende Betrag in Ihrer Währung) erhoben.</small> | <input type="checkbox"/> Erneute Reparatur (90 Tage) | Letzte RMA: <input type="text"/> |
| <input type="checkbox"/> Kostenpflichtige Reparatur - kein Kostenvoranschlag
<small>Es wird ein Festpreis aus dem offiziellen Preiskatalog berechnet.</small> | <input type="checkbox"/> Sichere Entsorgung des eingesendeten Digitalfunkgerätes wird gewünscht | |

GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

- Sofern im Rahmenvertrag nicht anders vereinbart, gelten die folgenden Geschäftsbedingungen
- Eine Kopie des Reparaturauftragsformulars (mit RMA-Nummer) ist bei Versand dem defekten Artikel beizufügen.
- Bitte nur Zubehör mitschicken (Batterien, Antennen, Kabel, SIM- oder Speicherkarten o. Ä.), wenn es unmittelbar mit der Fehlersache zusammenhängen könnte
- Bitte beachten Sie, dass eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 60 Euro oder einem gleichwertigen Betrag erhoben wird, wenn ein Kostenvoranschlag nicht innerhalb von 30 Tagen nach seiner Erstellung genehmigt, abgelehnt oder in Frage gestellt wird.
- Bei Rahmenverträgen mit vorab vereinbarten Preisen werden Kostenvorschläge erstellt und den Kunden zur endgültigen Prüfung und Genehmigung vorgelegt.
- Bitte beachten Sie, dass keine Garantieleistung durchgeführt werden kann, falls an Ihrem Gerät unternommene, unsachgemäße Reparaturversuche festgestellt werden.
- Wenn die Garantie / der Service-Vertrag nicht bestätigt wird, wird ein Kostenvoranschlag erstellt.

- Die Bearbeitungszeit entspricht Ihrem Rahmenvertrag.
- Ist das Software-Upgrade nicht Teil der Reparatur, kann eine Gebühr erhoben werden.
- Die meisten Zubehörteile sind nicht reparabel. Fehlerhaftes Zubehör wird nur im Rahmen der Garantie umgetauscht. Falls die Garantie abgelaufen ist, sollte der Kunde ein neues Zubehörteil kaufen. - Defektes Zubehör sollte nicht an das Reparaturzentrum gesandt werden; der Austausch sollte beantragt werden, indem das RMA-Formular ausgefüllt und per E-Mail an repair.emea@motorolasolutions.com geschickt wird.
- Bei Mototrbo ist der Codeplug möglicherweise nicht kompatibel mit der neuen (höheren) FW-Version. In einem solchen Fall wird das Reparaturzentrum "Kundencodeplug ist nicht kompatibel mit der neuen Version FW, bitte programmieren Sie das Radio um" in der Reparaturzusammenfassung vermerken und ein Standardcodeplug wird geladen.
- Für die Codeplug-Programmierung, wenn Standard gewählt wird, wird jede Bounce-Reparatur*, die mit Codeplug verbunden ist, nicht als Bounce-Reparatur verarbeitet. (* Bounce-Reparatur = erneute Reparatur, angemeldet innerhalb von 90 Tagen nach der letzten Reparatur)
- Wenn Sie ATEX/IECEX-Produkte zur Reparatur einsenden, erklären Sie sich damit einverstanden, dass Sie die Verantwortung übernehmen, sicherzustellen, dass die ATEX/IECEX-Reparaturzertifikate, die mit den reparierten Funkgeräten verschickt werden, an den Endnutzer/Eigentümer übergeben werden.

Beschreibung zum Ausfüllen des Reparaturauftragsformulars- Reklamation Akkus TPG2200

- Eine Einsendung des defekten Akku an das Reparaturzentrum ist nicht erforderlich. Beachten Sie bitte den Anhang- **Zubehör Austauschprozess**.
- Bitte füllen Sie das Reparaturauftragsformular komplett aus und achten Sie speziell auf die mit * gekennzeichneten Pflichtfelder.
- Bitte geben Sie die Kundennummer des ursprünglichen Bestellers, wie z. B. die Kommune, an.

KUNDENINFORMATIONEN

Kundennummer *	<input type="text"/>	Ihre Auftragsnr. #	<input type="text"/>
RMA# (Infrastruktur, außerhalb EU)	<input type="text"/>	Ihre Referenznr. #	<input type="text"/>

Wir benötigen für die Initiierung einer Pager Akku Reklamation die Kundennummer der Kommune, die den Pager gekauft hat. Achtung, es muss die Kundennummer des Kunden sein, an den geliefert wurde. Diese befindet sich auf jedem von Motorola versendetem Dokument, z. B. Lieferschein oder Rechnung.

- Auch im Falle von Garantie-Austausch geben Sie bitte die Rechnungsadresse an. Die Rechnungsadresse wird benötigt, um die Buchung korrekt durchzuführen. Dies ist nur für Buchung Zwecke von unserer Seite nötig. Bitte verwenden Sie die Rechnungsadresse, die mit der obenstehenden Kundennummer verknüpft ist.

RECHNUNGSADRESSE

Organisation *	<input type="text"/>	Ansprechpartner *	<input type="text"/>
Rechnungsadresse * (Straße, Postleitzahl, Standort, Land)	<input type="text"/>	Email-Adresse *	<input type="text"/>
		Tel:	<input type="text"/>

- Als Lieferadresse geben Sie bitte die Adresse an, an die wir den neuen Akku schicken sollen. Dies sollte die Adresse der TTB-KVB sein.

LIEFERADRESSE

Firma *	<input type="text"/>	Ansprechpartner *	<input type="text"/>
Lieferadresse * (Straße, Postleitzahl, Standort, Land)	<input type="text"/>	Email-Adresse *	<input type="text"/>
		Tel:	<input type="text"/>

- Bitte geben Sie die Artikelnummer des Pagers Akkus- **PMNN4510B** ein. Sie können mehrere defekte Pager Akkus in einem einzigen Formular melden, indem Sie die Seriennummern in das Feld Defektbeschreibung auf der rechten Seite eintragen.

GERÄTEINFORMATIONEN

Seriennummer *	siehe Defektbeschreibung
Artikel-/Modellnummer *	PMNN4510B
Option (Features)	
Software version	
Softwareaktualisierung erlaubt	<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein
Für Motorbo-Reparaturen, die ein Mainboard-Austausch erfordern, kann die Firmware nicht heruntergestuft werden.	
<input type="checkbox"/> Upgrade auf die neueste software <input type="checkbox"/> Unrepariert zurückschicken	
Ist das gerät verschlüsselt? *	<input type="checkbox"/> Ja Typ: <input type="text"/> <input type="checkbox"/> Nein
Name und adresse des Endkunden *	
<small>(nur für ATEX, verschlüsselte und Geräte außerhalb der EU)</small>	

Defektbeschreibung
1. Seriennummer des Akkus: xxxx mit Datecode xxx
2. Seriennummer des Akkus: xxxx mit Datecode xxx
3. Seriennummer des Akkus: xxxx mit Datecode xxx
4. Seriennummer des Akkus: xxxx mit Datecode xxx
5. Seriennummer des Akkus: xxxx mit Datecode xxx

- Bitte markieren Sie das passende Symptom

SYMPTOME* - Bitte wählen Sie mindestens eine Option aus

<input type="checkbox"/> Keine Funktion	<input type="checkbox"/> Display – Fehler	<input type="checkbox"/> Programmierung	<input checked="" type="checkbox"/> Batterie / Ladeprobleme
<input type="checkbox"/> Bucht nicht ein	<input type="checkbox"/> Schaden durch physischen Einfluss	<input type="checkbox"/> Kein / schlechter Empfang	<input type="checkbox"/> Dauerton
<input type="checkbox"/> Schaden durch Flüssigkeiten	<input type="checkbox"/> Keine / geringe Sendeleistung	<input type="checkbox"/> Keine Signalisierung	<input type="checkbox"/> Schaden durch Chemikalien
<input type="checkbox"/> Kein Ton/geringe Lautstärke	<input type="checkbox"/> Keine Rauschsperr	Fehlercode: <input type="text"/>	

- Bitte kreuzen Sie die hier Garantie an.

ART DER REPARATUR* - Bitte wählen Sie eine Option aus

<input checked="" type="checkbox"/> Garantie	<input type="checkbox"/> Vorabaustausch <input type="text" value="Vertragsnr.:"/>
<input type="checkbox"/> Kostenpflichtige Reparatur - mit Kostenvoranschlag <small>Wird der Kostenvoranschlag abgelehnt, wird eine Gebühr von 60 EUR (oder der entsprechende Betrag in Ihrer Währung) erhoben.</small>	<input type="checkbox"/> Erneute Reparatur (90 Tage) <input type="text" value="Letzte RMA:"/>
<input type="checkbox"/> Kostenpflichtige Reparatur - kein Kostenvoranschlag <small>Es wird ein Festpreis aus dem offiziellen Preiskatalog berechnet.</small>	<input type="checkbox"/> Sichere Entsorgung des eingesendeten Digitalfunkgerätes wird gewünscht