

Liebe Kunden und Partner

Mit diesem Schreiben informieren wir Sie über den Serviceablauf, wenn Sie uns Ihr Gerät zur Reparatur oder Kalibrierung einsenden möchten.

1. Füllen Sie das beiliegende Formular «Reparaturantrag» aus.
2. Erstellen Sie eine Proformarechnung für den Zoll in 4-facher Ausführung (siehe Details unten).
3. Entfernen Sie alle Batterien, welche in den Geräten nicht fix eingebaut sind.
4. Legen Sie den Reparaturantrag und eine Kopie der Proformarechnung in das Paket selbst.
5. Befestigen Sie drei Kopien der Proformarechnung an dem Paket (für den Zoll).
6. Senden Sie die zu reparierenden Geräte an:

**Proceq SA**  
**Service & Repair**  
**Ringstrasse 2**  
**CH-8603 Schwerzenbach**  
**Switzerland**

7. Sobald das Gerät bei uns eingetroffen ist, erhalten Sie innerhalb eines Arbeitstages eine Eingangsbestätigung per E-Mail.
8. Innerhalb von 7 Arbeitstagen nach Erhalt Ihres Geräts, senden wir Ihnen einen Kostenvoranschlag mit Angaben zum geschätzten Arbeits- und Materialaufwand. Dabei berücksichtigen wir, ob das Produkt noch unter Garantie steht.
9. Teilen Sie uns per E-Mail mit, dass Sie mit dem Kostenvoranschlag einverstanden sind.
10. Nach Eingang Ihres Einverständnisses zum Kostenvoranschlag, wird das Gerät repariert und/oder kalibriert. (Ein Mehraufwand für Material und Arbeit, welcher erst bei der Schlusskontrolle ersichtlich wird, bleibt vorbehalten).
11. Falls Sie von einer Reparatur absehen, werden wir Ihnen eine Service- und Kostenpauschale von CHF 172.00 / EUR 164.00 / GBP 138.00 pro Gerät verrechnen.
12. Nach erfolgter Reparatur senden wir Ihnen eine Proformarechnung zur Vorauszahlung oder eine Bestätigung mit Angabe unseres Versanddatums.

Bitte beachten Sie, dass die Zusendung eines Kostenvorschlags, einer Proformarechnung oder Auftragsbestätigung erst möglich ist, nachdem das Gerät von unseren Fachspezialisten an unserem Standort in Schwerzenbach (Schweiz) überprüft werden konnte.

Die Proformarechnung (gem. Punkt 2) muss folgende Informationen enthalten:

- Vermerk «Repair and Return»
- Vermerk «Kein Handelswert»
- Zeitwert des Geräts für Zollzwecke
- Seriennummer des Geräts

**Hinweis für Geräte die innerhalb der Gewährleistungsfrist zur Reparatur geschickt werden:**

Sofern ein verschulden von Proceq über Ferndiagnose nicht eindeutig festgestellt werden kann, übernimmt der Kunde allfällige Kosten für den Versand zu Proceq. Bestätigt sich bei der Überprüfung der Garantiefall, werden dem Kunden die Transportkosten erstattet.

Sie können uns auch gerne vorab per E-Mail kontaktieren: [service-europe@screeningeagle.com](mailto:service-europe@screeningeagle.com)

Für Fragen zu Export, Versand und Rechnungserstellung kontaktieren Sie bitte

[info-europe@screeningeagle.com](mailto:info-europe@screeningeagle.com)