



Reparaturprozeß für Funkgeräte und Zubehör

Sehr geehrte Damen und Herren,

anbei die Beschreibung des Reparaturprozesses.

Diese gilt für alle Kunden, die einen Rahmenvertrag über die Lieferung von Funkgeräten und Zubehör mit Motorola abgeschlossen haben.

Für den Versand von Funkgeräten benötigen Sie eine passende Box mit Plomben.

Diese fordern Sie über eine Email an repair.emea@motorolasolutions.com an.

Die Kollegen benötigen von Ihnen die **Kundennummer** und die **Lieferadresse** für die Box. Bitte beachten Sie, falls Sie die Geräte über ein Einkaufsportal beziehen, steht auf den Dokumenten in der Regel die Kundennummer des Einkaufsportals. Diese benutzen Sie bitte nicht. In dem Fall schreiben Sie in das Feld der Kundennummer "nicht vorhanden". Unser Reparaturzentrum wird dann eine Kundennummer anlegen.

Ein passender Zeitraum der Anlieferung sollte auch notiert sein, falls die Box zum Beispiel an eine private Adresse geliefert werden soll.

Für die Reparatur muß das Auftragsformular wie im Anhang ausgefüllt werden.

Nach Erhalt der Box verpacken Sie die Geräte.

Achtung! Die BSI – Karte darf auf keinen Fall mitgeschickt werden.

Die Kiste wird dann verplombt.

Den Scan des Auftragsformulars / oder die Datei schicken Sie bitte zusammen mit der Plombennummer an repair.emea@motorolasolutions.com .

Über

- [DHL EPP](#)

melden Sie die Abholung bei DHL an.

Auf der ersten Seite müssen Sie die AGB akzeptieren.

Auf der zweiten Seite tragen Sie die Daten zur Abholung ein.

Wichtig: Als Empfänger müssen Sie CDTI Sömmerda auswählen

Address data	
Sender	Receiver
Company*	Company*
<input type="text"/>	Motorola Solutions Germany GmbH
Street & House number*	Street & House number*
<input type="text"/>	Erfurter Hoehe 10A
Additional address 1	Address information
<input type="text"/>	c/o CTDI Sömmerda GmbH
Adresszusatz 2	Additional Address 2
<input type="text"/>	<input type="text"/>

DHL wird die Box dann abholen.

Die Kosten trägt während der vereinbarten Gewährleistungszeit Motorola.

Unser Reparaturzentrum prüft anhand der Seriennummer und des Schadensbildes, ob die Reparatur unter Gewährleistung erfolgt.

Für Geräte außerhalb der Gewährleistung erhalten Sie eine Kostenvoranschlag, den Sie genehmigen oder ablehnen müssen.

Falls Sie mit der Entscheidung des Reparaturzentrum über der Ablehnung der Reparatur unter Gewährleistung nicht einverstanden sind, sollten Sie zur Klärung die Lieferdokumente oder die Rechnung für das Gerät bereithalten.

Weitere Fragen beantworten Ihnen gerne unsere Kundendienstmanager

Caroline John caroline.john@motorolasolutions.com

und

Jens Michaelis jens.michaelis@motorolasolutions.com