

Merkblatt für Modifikationen und Servicefälle

Lieber Kunde,

wir haben dieses Merkblatt zusammengestellt, damit Sie erkennen können, welchen Aufwand wir für eine Geräte- oder Lautsprecherdurchsicht oder einen Kostenvoranschlag betreiben. Unabhängig davon, ob nur ein Kostenvoranschlag, eine Durchsicht oder eine Reparatur/Modifikation ausgeführt wird, entsteht bei uns ein Aufwand, den wir Ihnen in Rechnung stellen müssen. Dies gilt auch für vermeintlich fehlerhafte Geräte/Lautsprecher, bei denen kein Fehler festgestellt wird, selbst wenn sie sich noch in der Garantiezeit befinden.

Deshalb unsere Bitte:

Lassen Sie im Service Ihres Fachhändlers oder bei Ihnen Zuhause die genaue Fehlerursache ermitteln, denn so vermeiden Sie, dass Ihnen unnötigen Kosten entstehen.

Wenn Sie das Gerät/Lautsprecher einschicken:

Legen Sie Ihrem Gerät/Lautsprecher in jedem Fall einen Auftrag und eine präzise Fehlerbeschreibung bei:

- Bei welchem Eingang bzw. bei welcher Quelle tritt der Fehler auf?
- Welcher Ausgang ist fehlerhaft?
- Tritt der Fehler immer auf? Oder nur sporadisch?
- Welche Kabel verwenden Sie?
- Ihre Telefonnummer für eventuelle Rückfragen (tagsüber)

Folgendes Procedere wird bei uns mit jedem Gerät/Lautsprecher durchgeführt:

1. Zustandsaufnahme: Es wird dokumentiert, in welchem Zustand das Gerät eingesandt worden ist, ob die Verpackung und das Gerät unbeschädigt sind und welches Zubehör beiliegt. Auf dem Serviceschein werden z.B. Kratzer auf der Frontplatte, Lackschäden am Gehäuse usw. vermerkt um Reklamationen vorzubeugen. Gegebenenfalls werden Fotos gemacht. Das Gerät wird mit Druckluft gereinigt.
2. Messtest mit Computer: Anschluss an den Burmester Messcomputer, Programmierung des Computers für das spezifische Gerät. Durchlauf der für das Gerät einprogrammierten jeweils ca. 300 Einzelmessungen. Zusätzlich werden manuell alle Betriebszustände hergestellt. Auswertung der Computer-Messungen.
3. Manueller Messtest: Zusätzlich werden alle Messungen die der Computer nicht durchführen kann (z.B. wie es um den Signalweg im Einzelnen oder um die Versorgungsspannung bestellt ist) manuell durchgeführt.
4. Hörtest im Studio: Gerät/Lautsprecher im Hörstudio anschließen, komplett verkabeln und Zustand oder Fehler durch Herstellen von allen Betriebszuständen ermitteln
5. falls kein Fehler oder weitere Fehler auftreten mit dem Kunden telefonisch oder per Fax Kontakt aufnehmen
6. Kostenvoranschlag erstellen und ggf. mit dem Kunden telefonisch absprechen oder per Fax/Brief übermitteln
7. Reparatur vom Kunden nicht gewünscht Bitte beachten Sie, dass die Kosten für einen Kostenvoranschlag dann berechnet werden müssen.
8. Gerät versandfertig machen: Gerät/Lautsprecher putzen, einpacken mit neuem Frontplattenschutz, neuer Schutzhülle, meistens kommt das Ausbessern der Verpackung dazu.
9. Frachtpapiere erstellen und Versand

Wir benötigen für alle diese Arbeiten ca. 2,5 Stunden á 78,00 €, also ca. 195,00 €. zzgl. MwSt. Bitte beachten Sie, dass diese Kosten pro Gerät bzw. Lautsprecherpaar berechnet werden.

Wird eine Reparatur ausgeführt, kann der größte Teil des Kostenvoranschlages angerechnet werden, weil die Eingangskontrolle, einige Messungen sowie der Versand nicht doppelt anfallen.

Wird eine Reparatur nicht ausgeführt, entstehen nur die Kosten des Kostenvoranschlags.

Unser gewissenhaftes, sorgfältiges Vorgehen ist unseren Geräten/Lautsprechern angemessen, denn sie haben eine lange Lebensdauer und sind beim Einschicken zum Teil 10 – 20 Jahre alt. Außerdem geben wir selbst diesen Geräten/Lautsprechern nach jeder Reparatur wieder eine 3-jährige Garantie auf die ausgeführten Arbeiten.

Man darf dabei nicht vergessen, dass der Mess- und Prüfaufwand sowie der Hörtest nach den gleichen Kriterien wie bei einem Neugerät erfolgt. Das heißt: Klanglich und messtechnisch ist das reparierte Gerät/Lautsprecher wieder dem Neugerät ebenbürtig!!!

Verpackung und Versicherung

Bitte senden Sie Geräte/Lautsprecher nur in den Originalverpackungen ein. Sollten Sie keine Verpackung mehr besitzen, können Sie diese für aktuelle Geräte gern bei uns bestellen (bitte erfragen Sie vorab den Preis).

Versicherungsschutz besteht nur, und wird im Schadensfall vom Transporteur kontrolliert, wenn die Verpackung sachgemäß erfolgt ist. Lose Styroporflocken oder Stoffetzen zum Auffüllen sind keine ordnungsgemäße Verpackung, weil sich ihre Lage durch die Erschütterungen beim Transport verändert.

Das heißt: Selbst wenn der Karton in solchen Fällen äußerlich keine Beschädigung aufweist, gibt es keinen Versicherungsschutz und damit auch keine Erstattung!

Weiche Formteile, die Stoß abfangen sind notwendig!

Lieber Kunde,

wir hoffen durch dieses Merkblatt mehr Transparenz in unsere Arbeit und Serviceleistung gebracht zu haben. Bitte erteilen Sie uns Ihr Einverständnis.

Mit freundlichen Grüßen aus Berlin

Dieter Burmester

Ort, Datum

Kunde

Kundenangaben:

Bitte in Druckschrift

Name:

Straße:

PLZ Ort:

Tel.:

E-Mail: