

# WAS TUN BEI STÖRUNG ODER DEFEKT?

1/2

- Nehmen Sie bitte unbedingt Kontakt mit uns auf

Tel.: 06172 - 953350 - Fax: 06172 - 953399

E-Mail: [info@sunchrom.de](mailto:info@sunchrom.de)

**bevor** Sie uns ein Gerät zusenden. Halten Sie hierbei immer den Gerätetyp und die Seriennummer des Gerätes (auf der Geräterückseite zu finden) parat.

- In vielen Fällen können wir Ihnen telefonische Hilfestellung geben, wie Sie die Probleme selbst beheben können. Wenn Sie Ihr Gerät direkt über uns bezogen haben, ist diese Hotline, im Gegensatz zu vielen anderen Anbietern, für Sie kostenlos!
- Falls Sie Ihr Gerät von einem anderen HPLC-Anbieter erhalten haben, berechnen wir einen Betrag von € 40,- zzgl. MwSt für die Inanspruchnahme dieser Hotline.
- Ist, nach Absprache mit uns, eine Rücksendung des Gerätes notwendig, so fügen Sie bitte unbedingt die **Unbedenklichkeitserklärung** bei, die wir Ihnen gerne zusenden.
- Wir müssen Sie um Ihr Verständnis bitten, daß SunChrom grundsätzlich keine Geräte zur Reparatur annehmen kann, die mit radioaktiven oder biologisch gefährlichen Stoffen betrieben wurden. Eine Reparatur dieser Geräte kann, unter Beachtung der notwendigen Sicherheitsvorkehrungen, nur in Ihrem Hause durchgeführt werden.
- Wenn möglich, senden Sie uns das Gerät vollständig (bei Probengebern z.B. zusammen mit dem Probenteller, der Waschlösungsflasche, etc.) in der Originalverpackung zurück. Sollte die Originalverpackung in Ihrem Hause nicht mehr vorhanden sein, so bitten wir Sie, nach den Verpackungshinweisen auf Seite 3 zu verfahren. Alternativ hierzu können Sie von uns eine geeignete Verpackung anfordern.
- Wenn von Ihnen erwünscht, erhalten Sie nach Eingang des defekten Gerätes von uns einen Kostenvoranschlag. Sobald Sie die Reparatur freigegeben haben, werden wir Ihr Gerät schnellstmöglich Instand setzen und Ihnen in der Regel innerhalb von 48 Stunden wieder zurücksenden.

SunChrom

## WAS TUN BEI STÖRUNG ODER DEFEKT?

2/2

- Sollte aus Wirtschaftlichkeitsgründen die Reparatur eines älteren Gerätes nicht mehr sinnvoll sein, werden wir uns automatisch, umgehend mit Ihnen in Verbindung setzen. In diesem Fall sind wir gerne bereit, Ihr defektes Gerät bei Bestellung eines neuen Gerätes in Zahlung zu nehmen.
- Sollten Sie sich weder für die Reparatur entscheiden, noch ein neues Gerät bei uns kaufen, werden wir Ihnen lediglich, je nach Gerät, 1 - 2 Stunden Arbeitszeit zur Erstellung des Kostenvoranschlags und die Transportkosten in Rechnung stellen.

SunChrom

# VERPACKUNGSHINWEISE FÜR DIE EINSENDUNG VON DEFECTEN GERÄTEN ODER DIE RÜCKSENDUNG VON LEIHGERÄTEN

1/1

- Bei den Probengebern bitte die Probentellersegmente bzw. den Probenteller (unbedingt mitschicken!) so befestigen oder einpacken, dass sie während des Transports das Gerät nicht beschädigen können. Probengefäße und Einsätze aus dem Probenteller entfernen. Darüber hinaus bitten wir Sie, uns ca. 5 Ihrer Probengefäße (entsprechend verpackt) zu Testzwecken beizulegen.
- Alle losen Teile, wie z.B. Deckel des Säulenofens und des Injektionsventils, Nadelarm, Waschgefäß usw. müssen so gesichert werden, dass sie während des Transports nicht verrutschen können. Wenn Klebeband verwendet wird, bitte nur spurlos ablösbares benutzen.
- Bei Detektoren bitte unbedingt die Zelle mitschicken.
- Bei Degasern bitte die Anschlüsse mit Kappen verschließen.
- Das Gerät muss vor dem Verpacken mit einem Plastiksack geschützt werden, so dass kein Staub und kein Verpackungsmaterial (Flopak) in das Geräteinnere eindringen können.
- Das Gerät bitte in einer ausreichend großen Verpackung verschicken. Wenn das Gehäuse direkt am Karton anliegt, läßt sich nicht ausschließen, dass es während des Transports beschädigt wird.
- Eine Fehlerbeschreibung bitte nicht vergessen. Die Suche nach dem Defekt und somit auch der Arbeitsaufwand lassen sich dadurch verkürzen.

**Die Nichteinhaltung dieser 7 Punkte kann zu zusätzlichen Schäden am Gerät und/oder einem größeren Arbeitsaufwand führen und damit unnötig höhere Reparaturkosten verursachen.**