

**ZERA Call-Formular****Call-Nummer****Kundendaten**

Firma

Straße, Nr.

PLZ, Ort

Land

**Technischer Ansprechpartner**

Name, Vorname

Abteilung

Funktion

E-Mail Adresse

Telefonnummer

**Lieferadresse****Rechnungsadresse**

Firma

Ansprechpartner

Telefonnummer

Straße, Nr.

PLZ, Ort

Land

Steuer-ID-Nr.

**Gerätedaten**

Gerätetyp

Teile-Nr.

Serien-Nr.

ID-Nr.

## Fehlerbeschreibung

### Call-Verfahren

1. Bitte füllen Sie das Call-Formular vollständig aus und senden Sie es an [service@zera.de](mailto:service@zera.de)
2. Das Call-Formular bezieht sich auf die Reparatur eines Gerätes (Falls Sie ein weiteres Gerät zur Reparatur senden möchten, füllen Sie bitte ein weiteres Call-Formular aus.)
3. Bitte geben Sie eine möglichst detaillierte Fehlerbeschreibung an, der Hinweis „Defekt“ ist nicht ausreichend.
4. Nach Bearbeitung erhalten Sie eine Call-Nummer z. B. 10510000, die während des gesamten Reparaturablaufs als Referenz genutzt wird.
5. Bitte vermerken Sie die Call-Nummer gut sichtbar auf dem Paket sowie auf Ihrem Begleitschreiben oder Lieferschein und senden Sie das Gerät an folgende Adresse:  
**ZERA GmbH, Humboldtstrasse 2a, D-53639 Königswinter**
6. Bitte verwenden Sie unbedingt eine geeignete Verpackung, entsprechendes Füllmaterial und schließen Sie eine Transportversicherung ab. Um Transportschäden zu vermeiden empfehlen wir empfindliche Geräte palettiert zu versenden.
7. Der oben genannte technische Ansprechpartner wird nach Wareneingang sowie bei jedem Statuswechsel der Reparatur via E-Mail von uns informiert.
8. Nach der Überprüfung des Gerätes erhalten Sie einen Kostenvoranschlag mit der Bitte um Zusendung einer offiziellen Reparaturfreigabe. Erst nach der Freigabe werden wir mit der Reparatur beginnen.

### Bedingungen und Hinweise

1. Unfrei gelieferte Geräte werden von der ZERA GmbH nicht angenommen.
2. Einsendungen ohne Call-Nummer können wir leider nicht bearbeiten. Diese werden somit kostenpflichtig an Sie zurück geschickt.
3. Sofern nicht explizit von uns gewünscht, legen Sie dem Gerät bitte kein Zubehör bei.
4. Bei Nicht-Annahme des Kostenvoranschlags berechnen wir 15% des Reparaturbetrags bzw. mindestens 195,- € pro Gerät zzgl. Versandkosten (EXW, ohne Verpackung). Sollte innerhalb von 4 Wochen nach Versand des Kostenvoranschlages keine Freigabe eingegangen sein, stellen wir Lagerkosten in Höhe von 25,- EUR pro Tag in Rechnung.
5. Es gelten ausschließlich unsere Liefer- und Zahlungsbedingungen.
6. Bitte beachten Sie, dass die obigen Angaben bindend sind. Eine spätere Anpassung der Rechnungs- oder Lieferadresse ist nicht möglich oder mit zusätzlichen Kosten verbunden.
7. Bitte überprüfen Sie Ihre Ware unverzüglich nach Erhalt auf: Vollständigkeit, Transportschäden oder sonstige Mängel und geben Sie diese unverzüglich an uns weiter. Soweit eine Beanstandung nicht innerhalb von 4 Werktagen ab Eingang erfolgt, gilt die Lieferung als vertragsgemäß, es sei denn, die Abweichung war trotz sorgfältiger Untersuchung nicht erkennbar. Bei der Anlieferung erkennbare Transportschäden oder Fehlmengen sind darüber hinaus auf der Empfangsbescheinigung des Spediteurs (gemäß § 438 HGB) zu vermerken.