

## ZERA Call-Formular

**Bitte beachten Sie die Bedingungen und Hinweise auf den folgenden Seiten.**

### 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

Erscheinungsbild des Fehlers: >temporär/dauerhaft? >nur unter bestimmten Bedingungen? (last-, laufzeit-, temperaturabhängig, erschütterungsempfindlich) >bei Verwendung mit Zubehör/externer Steuerung? >ggf. Überspannung/Überstrom ursächlich?

## Call-Verfahren

1. Bitte füllen Sie das Call-Formular vollständig aus und senden Sie es an [service@zera.de](mailto:service@zera.de).  
Das Call-Formular bezieht sich auf die Reparatur/Überprüfung eines Gerätes (Falls Sie ein weiteres Gerät zur Reparatur/Überprüfung senden möchten, füllen Sie bitte ein weiteres Call-Formular aus.)
2. Bitte geben Sie eine möglichst detaillierte Fehlerbeschreibung an, unsere Hinweise helfen Ihnen dabei. Wir behalten uns vor evtl. Rückfragen bzw. ergänzende Fragen zu Ihrer Fehlerbeschreibung zu stellen.
3. Nach Bearbeitung erhalten Sie ein Angebot über die Überprüfungskosten inkl. der Call-Nummer z. B. 10510000, die während des gesamten Reparaturablaufs als Referenz genutzt wird.
4. Bitte senden Sie uns Ihre schriftliche Bestellung hierfür zu. Ohne diese Bestellung können wir keine Überprüfung durchführen sowie die darauffolgende Einschätzung der Reparaturkosten erstellen.
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:
6. ZERA GmbH, Humboldtstr. 2a, D-53639 Königswinter
7. 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.
8. Der oben genannte technische Ansprechpartner wird nach Wareneingang sowie bei jedem Statuswechsel der Reparatur via E-Mail von uns informiert.
9. Nach der Überprüfung des Gerätes erhalten Sie unsere Einschätzung der Reparaturkosten mit der Bitte um Zusendung einer offiziellen Reparaturfreigabe. Erst nach der Freigabe werden wir mit der Reparatur beginnen. Bitte beachten Sie dabei Punkt 4 nachstehender „Bedingungen und Hinweise“.  
Unser Kostenvoranschlag ist eine Einschätzung basierend auf der Fehlerbeschreibung und der Funktionsprüfung in unserem Hause. Erst nach erfolgter Reparatur werden wir Ihnen mehr Information zur Fehlerursache sowie betroffenen Bauteilen nennen können.

## Bedingungen und Hinweise

1. Unfrei gelieferte Geräte werden von der ZERA GmbH nicht angenommen.
2. Bei Einsendungen ohne Call-Nummer wird sich die Bearbeitung unnötig verzögern.
3. Sofern nicht explizit von uns gewünscht, legen Sie dem Gerät bitte kein Zubehör bei.
4. Für die Überprüfung Ihres Gerätes berechnen wir mindestens 350,- € pro zzgl. Versandkosten (EXW, ohne Verpackung). Sollten wir innerhalb von 4 Wochen nach Versand unserer Kosteneinschätzung keine Freigabe erhalten haben, stellen wir Lagerkosten in Höhe von 25,- EUR pro Woche in Rechnung. Es gelten ausschließlich unsere Liefer- und Zahlungsbedingungen.
5. Bitte beachten Sie, dass die obigen Angaben bindend sind. Eine spätere Anpassung der Rechnungs- oder Lieferadresse ist nicht möglich oder mit zusätzlichen Kosten verbunden.
6. 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.