

Reparatur Service Repair service

Reparatur Service /
Repair service

Allgemeines / Preface
Serviceablauf / Service cycle

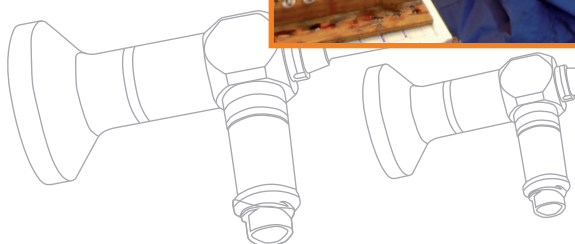




REPARATURSERVICE

von starren und flexiblen Endoskopen

msi[®]
e n d o s c o p y



Reparaturservice:

Abholung / Lieferung:
Unser Paketservice holt defekte Geräte deutschlandweit am gleichen Tag der Schadensmeldung bei Ihnen ab. Rücksendung der reparierten Geräte erfolgt ebenso schnell per Expressdienst. Wir sichern Ihnen zeitnahe Reparaturen zu!

Leihgeräte:

Wir stellen Ihnen im Bedarfsfall schnellstmöglich Leihgeräte zur Verfügung.

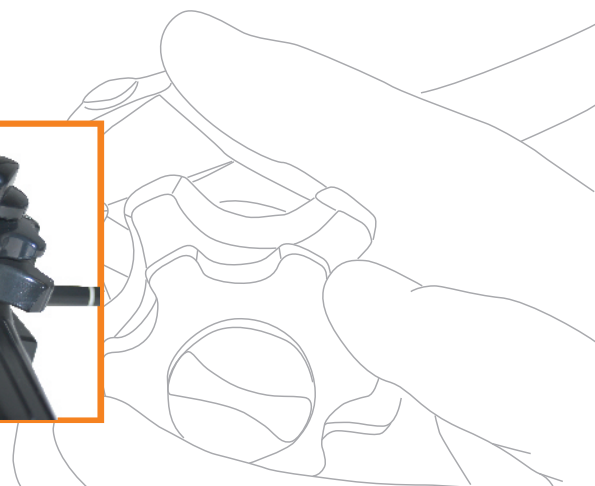
Kundenbetreuung:

Unser Customer-Service-Team steht Ihnen bei Fragen jederzeit zur Verfügung.

Unsere Leistungen:

- > Defektanalyse
- > Detaillierter Kostenvoranschlag
- > Reparatur starrer und flexibler Endoskope

- > Wir reparieren jährlich über 5000 medizinische Geräte
- > Kostenlose Abholung Ihrer Geräte
- > Schneller Liefertermin
- > Großer Leihgerätepool von über 200 Geräten





SERVICEABLAUF



Sie haben ein defektes Gerät und wollen es zu MSI senden
– kein Problem – so gehen Sie vor ...

1

Sie rufen bei uns an...

Melden Sie Ihr defektes Endoskop zur Abholung an.
Wir lassen Ihr Gerät innerhalb von 24h kostenlos bei Ihnen abholen.

Folgende Informationen Ihrerseits sind erforderlich:

- Wo soll das Gerät abgeholt werden?
- Was für ein Defekt liegt vor?
(Diesen können Sie auf Ihrem Lieferschein angeben)
- Benötigen Sie ein Leihgerät?

2

Versand des Gerätes...

Beim Versand eines Endoskopes ist es Voraussetzung, dass das Gerät ordnungsgemäß verpackt ist.

Das heißt für Sie, dass das Gerät in einer Schutzfolie im Koffer liegt. Sollten Sie keine Schutzfolie haben, bitten wir Sie dies auf dem Gerätekofter zu kennzeichnen und auf Ihrem Lieferschein mit anzugeben.

Für weitere Schadensgeräte fordern Sie von uns „Service-Begleitkarten“ und Schutzfolien an.

Tel.: +49 (0) 7552/ 936 570

3

Ihr Gerät ist bei uns angekommen...

Nach Erhalt des Gerätes wird in unserem Haus eine Schadensanalyse vorgenommen. Sie erhalten innerhalb von 3 Tagen einen unverbindlichen, detaillierten Kostenvoranschlag. Sie entscheiden aufgrund dieses Kostenvoranschlags, ob wir die Reparatur für Sie durchführen dürfen oder nicht. Ihr Ansprechpartner steht Ihnen bei Fragen gerne zur Verfügung.

4

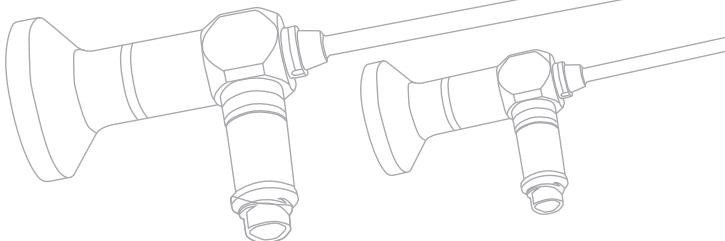
Sie benötigen ein Leihgerät für die flexible Endoskopie...

Bitte nehmen Sie Kontakt mit Ihren Ansprechpartnern auf. Je nach Bedarf wird ein passendes Leihgerät für Sie reserviert. Die Leihgeräte werden ohne Zubehör (Ventil-Satz oder Wasserabschirmkappe) ausgeliefert. Sollte von Ihnen Zubehör benötigt werden, teilen Sie uns dies bitte mit.

Kostenaufwand für ein Leihgerät = 90,-€

Diese Kosten fallen einmalig für Sie an, wenn Sie ein defektes Gerät bei uns reparieren lassen.

Ist dies nicht der Fall und Sie benötigen trotzdem ein Leihgerät, wird der Kostenaufwand individuell berechnet.



5

Das Gerät soll von MSI repariert werden...

Faxen Sie bitte Ihren freigegebenen Kostenvoranschlag unterschrieben an uns zurück. Nach Erhalt Ihrer Freigabe senden wir Ihnen eine Auftragsbestätigung mit Liefertermin zu. Die Reparatur wird umgehend vorgenommen.

Fax +49 (0) 7552/ 936 569

6

Nach jeder Reparatur...

Sie erhalten mit Ihrem reparierten Endoskop von uns zusätzlich:

- eine Reparaturbescheinigung
- ein Prüfprotokoll
- einen ausgefüllten Frachtschein
- eine Service-Begleitkarte
- eine Schutzfolie

7

Ihre Ansprechpartner im Customer-Service-Team:

Reparatur und Leihgeräte

Flexible Endoskope:

Petra Ley, Tel.: +49 (0) 7552/ 936 571

Rosario Renna, Tel.: +49 (0) 7552/ 936 573

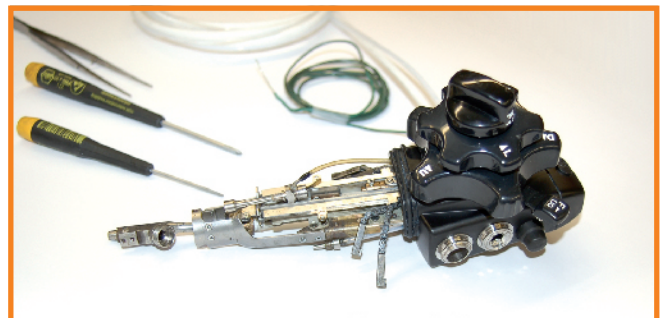
Fax +49 (0) 7552/ 936 569

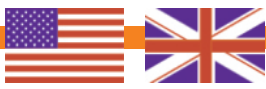
Reparatur und Verkauf

Starre Endoskope

Melanie Klett, Tel.: +49 (0) 7552/ 936 572

Fax +49 (0) 7552/ 936 569

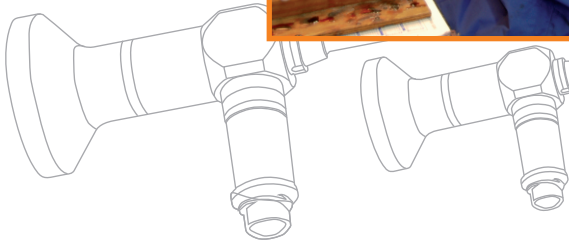




REPAIR SERVICE

of rigid and flexible endoscopes

msi[®]
e n d o s c o p y



Repair Service

Collection/ delivery:

Our delivery service picks up defective devices throughout Germany on the same day of malfunction message. The shipment of the repaired device is also carried out by express delivery. We assure you prompt repairs.

Loaners:

If necessary we provide you with a loaner as quickly as possible.

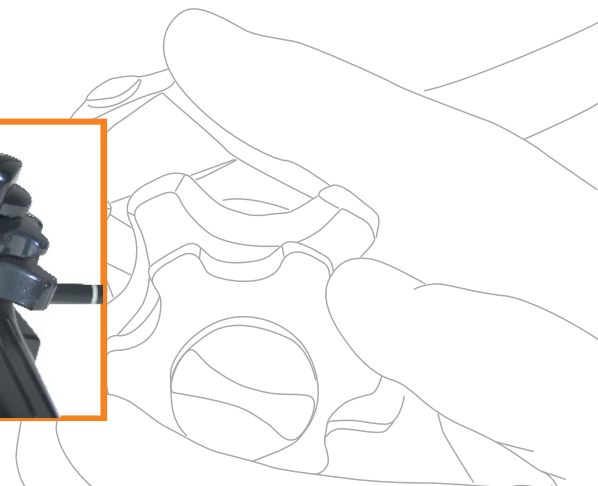
Customer Service:

Should you have any further questions, please do not hesitate to contact our Customer Service-Team.

Our performances:

- > **Analysis of defects**
- > **Detailed cost estimate**
- > **Repair of rigid and flexible endoscopes**

- > **We annually repair more than 5000 medical devices**
- > **Short delivery times**
- > **Big pool of more than 200 loaner endoscopes**





SERVICE CYCLE



If you have a defective device and you would like to send it to MSI - no problem - here is what you have to do ...

1

You send your defective device to MSI.

If you need a loaner please call our Customer Service Team in order to check the availability in advance.

2

Shipment of the defective device...

With the shipment of an endoscope the requirement is that the device is properly packed, i.e. that the device is put into a protection sheet in the suitcase. If you should not have a protection sheet, we ask you to please mark this on the suitcase of the device and to please additionally indicate this on your delivery note.

For further defective devices, please call us for our „Additional Service Card “ and protection sheets.

Tel.: +49 (0) 7552/ 936 570

3

Your defective device has arrived at MSI...

After receipt of the defective device we carry out a analysis of the damage. Within 3 days you will receive a cost estimate without obligation and free of charge. On the basis of this cost estimate you decide if we should carry out the repair or not. If you should have further questions please do not hesitate to contact our Customer Service Team.

4

If you need a loaner for a flexible endoscope...

Please contact our Customer Service Team. According to requirements, a suitable loaner will be reserved for you. Loaners will be supplied without accessories (set of valves or water protection cap).

If you should need accessories please inform us.

Expense of one loaner = 90,€

If you send us a defective device for repair these costs have to be paid once.

If you do not send a repair but should need a loaner nevertheless, the expense will be individually calculated.

5

The device should be repaired by MSI...

Please send us the cost estimate approved by your signature via fax. After receipt of the approved cost estimate we will send you an order confirmation with delivery date. The repair will be carried out promptly.

Fax +49 (0) 7552/ 936 569

6

After each repair...

With your repaired endoscope you additionally receive:

- Repair statement
- Inspection sheet
- Shipping document
- Additional Service Card
- Protection sheet

7

Your contact persons in our Customer-Service-Team:

Repair and loaners
Flexible Endoscopes:

Petra Ley, Tel.: +49 (0) 7552/ 936 571
Rosario Renna, Tel.: +49 (0) 7552/ 936 573
Fax +49 (0) 7552/ 936 569

Repair and Sale
Rigid Endoscopes:

Melanie Klett, Tel.: +49 (0) 7552/ 936 572
Fax +49 (0) 7552/ 936 569

