



København, marts 2016

Kære 3M™ PELTOR™ forhandler

**Ændring i service- og reparationshåndtering af 3M™ PELTOR™  
hørevern med elektronik**

3M™ PELTOR™ tilbyder aktive hørevern, kommunikationshørevern, 2-vejs kommunikationsløsninger, PPT-adaptorer samt nødvendigt tilbehør og reservedele.

Hidtil har service og reparationer af disse produkter været foranstaltet lokalt i Danmark. Dette ændres pr. 1. april, så denne service fremover varetages på fabrikken af Service Center i Värnamo i Sverige. Det gælder såvel reklamations- og garantihåndtering som alle reparationer af 3M™ PELTOR™ kommunikationsprodukter. Det er alene 3M PELTOR Service Center der afgør om en reklamation er omfattet af garantien på 12 måneder.

Defor skal alle reklamationer og produkter med behov for service eller reparation **fra og med d.d. og senest pr. 1. april 2016** sendes til:

**DSV Road A/S – 3M a/s  
Hovedgaden 650  
PALLE C Quality Complaint  
DK - 2640 Hedehusene**

DSV vil sende produkterne videre til 3M Svenska AB i Värnamo for videre behandling og efterfølgende retur til afsender. Dette indebærer en række fordele:

- Bedre service grundet flere serviceteknikere i Värnamo
- Af samme grund betyder dette større fleksibilitet og gør os mindre sårbare overfor forsinkelser i forbindelse med sygdom og ferieafvikling
- Alle produkter repareres på samme sted (tidligere blev kun ATEX-produkter sendt til Värnamo)
- Større tilgængelighed og kortere leveringstider på reservedele
- Tættere samarbejde med udviklingsafdelingen for kommunikationsprodukter. Derved kan evt. tilbagevendende fejl opfanges og rapporteres hurtigere mhp at iværksætte korrektive tiltag

3M vil gøre sit yderste for at holde reparationstiden kortest mulig, fra varen sendes fra forhandleren til varen modtages retur eller evt. erstattes af et nyt produkt. Forventet reparationstid er 8-10 dage.

For at nedbringe reparationstiden er det **vigtigt**, at vedlagte serviceblanket udfyldes så nøjagtigt som muligt. Det bør ske i samarbejde mellem forhandler og slutbruger. Specielt er det vigtigt at fejltypen samt kontaktinformationer angives præcist. Serviceblanketten kan som hidtil findes under punktet: «*Reklamationer og reparationer*» på [www.3msikkerhed.dk](http://www.3msikkerhed.dk).

Da 3Ms aftale med STK ophører fra og med april 2016, er det vigtigt at den nye rutine for service- og reparationshåndtering snarest mulig etableres og følges for at undgå forsinkelser.

Kontakt gerne din 3M PELTOR konsulent, 3M Kundeservice på tlf. 43 48 01 79 eller undertegnede hvis du har spørgsmål til den nye procedure.

Venlig hilsen

Klaus Plum  
Regulatory & Technical Service Specialist  
3M a/s, Personal Safety Division  
[kplum@mmm.com](mailto:kplum@mmm.com) – tel. +45 51 85 64 11