

3M™ Perfect-It™ Exzenterpoliermaschine

Leitfaden zum Garantieverfahren

1. 3M bietet vom Datum des Verkaufs an eine zweijährige Garantie auf die 3M™ Perfect-It™ Exzenterpoliermaschine.
2. Falls bei einem Endanwender während dieser Garantiezeit ein Problem mit dem Werkzeug auftreten sollte, sollte dieser sich zunächst mit seinem Händler in Verbindung setzen.
3. Der Händler überprüft daraufhin, ob die Garantie für das Werkzeug noch gültig ist und ob keine offensichtlichen Anzeichen für einen unsachgemäßen Gebrauch vorliegen.
4. Wenn der Händler feststellt, dass der Garantieanspruch zu Recht besteht, füllt er ein Reparaturformular für Werkzeuge unter Garantie aus (angehängt) und versendet dieses per E-Mail an 3M CIR, um eine Abholung und anschließende Verschickung des Werkzeugs an den lokalen Autorisierten Dienstleister anzufordern. Der Händler wird dabei gebeten, den lokalen Autorisierten Dienstleister in der E-Mail anzugeben. Eine Liste der E-Mail-Adressen von 3M CIR und der Autorisierten Dienstleister nach Ländern finden Sie unten. Eine Liste der Autorisierten Dienstleister kann auch auf der Webseite eingesehen werden.
https://engage.3m.com/rop_warranty_de
5. Nach Erhalt der E-Mail des Händlers wird automatisch eine Referenznummer des Vorgangs generiert und der Händler sowie der lokale Autorisierte Dienstleister erhalten eine automatische E-Mail-Antwort von 3M CIR, welche die Referenznummer enthält. Die Referenznummer des Vorgangs bleibt während des gesamten Bearbeitungszeitraums gleich. 3M CIR wird dann eine Abholung des Werkzeugs vom Händler organisieren und dieses an den Autorisierten Dienstleister weiterverschicken. Der Händler fügt dem Reparaturformular die Referenznummer hinzu und legt eine Kopie des Reparaturformulars und eine Kopie der Kundenrechnung ohne Angaben zum Wiederverkaufspreis, aus der die Seriennummer des Werkzeugs und das Kaufdatum hervorgehen, dem Werkzeug für die Rücksendung an den Autorisierten Dienstleister bei.
6. Der Autorisierte Dienstleister repariert das Werkzeug (oder empfiehlt einen Austausch, falls dieses nicht repariert werden kann) und liefert das reparierte Werkzeug zurück an den Händler. Der Autorisierte Dienstleister stellt dabei sicher, dass der Händler und 3M CIR per E-Mail benachrichtigt werden, wenn das Werkzeug durch ihn verschickt wird.
7. Falls der Autorisierte Dienstleister feststellt, dass das Werkzeug nicht repariert werden kann, sollte der Händler eine E-Mail mit der entsprechenden E-Mail-Bestätigung des Autorisierten Dienstleisters an 3M CIR senden, in der dieser mitteilt, dass eine Reparatur nicht möglich ist, damit er eine Gutschrift für das Werkzeug bei 3M geltend machen kann.
8. Falls die zweijährige Garantie des Werkzeugs bereits abgelaufen ist oder Arbeiten an dem Werkzeug anfallen, die von der Garantie nicht abgedeckt sind (wie einen Austausch der Bürste oder Reparaturen aufgrund unsachgemäßen Gebrauchs), kann der Händler entscheiden, derartige Arbeiten zu bezahlen, indem er den Autorisierten Dienstleister direkt kontaktiert.
HINWEIS: Bei Werkzeugen, bei denen die zweijährige Garantiezeit noch nicht abgelaufen ist, organisiert 3M die Abholung und Verschickung des Werkzeugs vom Händler an den Autorisierten Dienstleister wie oben beschrieben. Bei Werkzeugen, bei denen die zweijährige Garantiezeit abgelaufen ist, müssen sich der Händler und der Autorisierte Dienstleister untereinander auf die Übernahme der Kosten für die Abholung und Verschickung einigen.

28.02.2023

Kontaktdaten von 3M CIR und der Servicecenter

Land	E-Mail-Adresse von 3M CIR	Anerkanntes Servicecenter	Adresse	Telefon	E-Mail-Adresse
Germany	3m.customerissue.dach.mmm.com	ELMAG	Bahnhofstraße 30A, 53604 Bad Honnef, Germany	0049 2224/5660	info@elmag-becker.de
Austria	3m.customerissue.dach	ELEKTROWERKSTAETTE ACKERL GMBH	Grillparzewrstrasse 16 - 4040 - Linz - Austria	+43 (0) 732 65 23 75	linz@ackerl-elektromotore.at
Switzerland	3m.customerissue.dach	BELFA AG	Flughofstrasse 52 CH – 8152 Glattbrugg	41-448746666	bspillmann@belfa.ch