

Um eine rechtzeitige Bearbeitung Ihres Geräts zu gewährleisten, bitten wir Sie, vor dem Versand eine Rücksendenummer für jedes Gerät einzuholen. Bitte stellen Sie auch sicher, dass die Geräte nur gemäß den Anweisungen auf dem DHL-Versanddokument adressiert werden.

Kontakt per E-Mail:

service.de@medtronic.com

**Bei dringenden Anfragen
kontaktieren Sie uns per Telefon:**
0800 - 6338766
(montags - freitags, 08:00 - 17:00 Uhr)

Medtronic

Medtronic GmbH
Earl-Bakken-Platz 1
40670 Meerbusch
deutschland@medtronic.com
Telefon: +49 (0)2159 8149 0
Telefax: +49 (0)2159 8149 100

www.medtronic.de

Medtronic

Service & Repair

Kunden Prozess
Reparatur & Wartung



Service & Repair

Kunden Prozess Reparatur & Wartung

Um eine rechtzeitige Bearbeitung Ihres Geräts zu gewährleisten, bitten wir Sie, vor dem Versand eine Rücksendenummer für jedes Gerät einzuholen. Bitte stellen Sie auch sicher, dass die Geräte nur gemäß den Anweisungen auf dem DHL-Versanddokument adressiert werden.

Kontakt per E-Mail:

service.de@medtronic.com

Schritt 1

Senden Sie eine E-Mail an das Customer Care Team mit folgenden Angaben:

- Seriennummer des Geräts und jegliches Zubehör, das repariert werden muss (z. B. Fußschalter, Aufsätze, ...)
- Modellnummer
- Art der Anfrage: Geplante Wartung/Reparatur mit Fehlerbeschreibung
- Ort der Abholung oder des Besuchs des Außendiensttechnikers
- Ihre Kontaktinformationen einschließlich Telefonnummer und E-Mail-Adresse



Bei dringenden Anfragen kontaktieren Sie uns per Telefon:
0800 - 6338766
(montags - freitags, 08:00 - 17:00 Uhr)

Schritt 2

Abhängig von Ihrem Gerät organisieren wir den Besuch eines Service-Technikers oder die Abholung zu unserem Servicecenter

Für Vor-Ort Service:

- Abhängig vom mit Medtronic bestehenden Servicevertrag werden Sie ein Angebot erhalten
- Der Techniker wird sich zur Terminabstimmung bei Ihnen melden

Für Reparaturen im Servicecenter:

- Sofern die Reparatur nicht durch Vertrag oder Garantie abgedeckt ist, erhalten Sie einen Kostenvoranschlag
- Bei vorab erstellen Angeboten müssen diese bestätigt werden, damit die Abholung erfolgen kann
- Ihr Kundenbetreuer wird Sie entsprechend beraten

Sie erhalten einen Fragebogen, um zusätzliche Informationen zu sammeln, die aus rechtlichen Gründen benötigt werden. Bitte nehmen Sie sich Zeit für die Beantwortung des Fragebogens.

Schritt 3

Sofern eine Abholung erforderlich ist:

- Sie erhalten per E-Mail ein DHL-Versanddokument, auf dem das Datum der geplanten Abholung angegeben ist
- In der Regel wird die Abholung für zwei Werktage nach Bearbeitung des Antrags gebucht, sofern nicht anders gewünscht
- Bitte bringen Sie die Etiketten an den Kartons an und stellen Sie sicher, dass die Kartons zu dem auf den Papieren angegebenen Datum abholbereit sind
- Bitte beziehen Sie sich bei jeder weiteren Kommunikation auf die von Medtronic angegebene Referenznummer

Bitte beachten Sie:

Leih- oder Umtauschgeräte können für Sie verfügbar sein. Bitte wenden Sie sich an Ihren Kundenbetreuer, wenn Sie ein solches Gerät anfordern möchten, bevor Sie die Abholung des defekten Geräts vereinbaren.