

Rittal Global Service

Service-Beauftragung



1. Benötigen Sie schnelle Hilfe?

Serviceeinsatz- bzw. Reparaturanforderungen bitte einreichen unter:

02772/505-1855 oder unter **service@rittal.de**

Vor-Ort-Einsätze können auch direkt unter <http://www.rittal.de> angefordert werden.

1.1. Benötigen Sie Hilfe vor Ort?

Zur Einsteuerung eines Serviceeinsatzes vor Ort benötigen wir die folgenden Daten:

- Kunden-Nr., Name, Anschrift, Telefon-Nr., eMail-Adresse, Kundenvorgangsnr. des Auftraggebers
- Name, Anschrift, Telefonnr. und eMail-Adresse des zuständigen Ansprechpartners am Standort (Endkunde)
- Artikelnr. und Serien-/WA-Nr. sowie Baujahr des Kühlgerätes / der Rückkühlanlage
- detaillierte Fehlerbeschreibung

Im Anschluss an die Einsteuerung erhält der Auftraggeber eine eMail mit der internen Vorgangsnummer. Rückfragen zu bestehenden Aufträgen bitte unter Angabe dieser Nummer an **rsi@rittal.de**

1.2. Möchten Sie ein Gerät zur Reparatur einsenden?

Einsendungen bitte vorab unter oben genannter Telefonnummer beim HelpDesk anmelden.

Um eine Rücksendung/Reparatur optimal steuern und überwachen zu können, benötigen wir zusätzlich zu den unter 1.1. erwähnten Angaben:

- Rücksendegrund und Verwendungszweck (Reparatur, Entsorgung, etc.)
- Rücklieferanschrift
- Rechnungsempfänger

Im Anschluss an die Einsteuerung erhält der Auftraggeber eine eMail mit der internen Vorgangsnummer sowie der Lieferadresse. Diese muss auf dem Rücksende-Lieferschein sowie auf der Kartontage deutlich vermerkt werden. Innerhalb Deutschlands organisieren wir für Sie die Abholung.

2. Serviceverträge und Dienstleistungen

Bei Fragen zu Serviceverträgen oder Dienstleistungen wenden Sie sich bitte an den Service-Vertrieb. Dieser ist erreichbar unter:

02772/505-1717 oder unter **rsi@rittal.de**