

Leitfaden zu Garantie und Wartung

RenAM 500Q/S



Serviceleistungen

Präventivwartung

Wir bieten derzeit **Verträge mit einer Laufzeit von 1, 2 oder 3 Jahren** an, die zwei Standortbesuche (einen Standard- und einen Vollservice) pro Jahr beinhalten. Dadurch wird sichergestellt, dass Ihre Maschine weiterhin einwandfrei arbeitet und vermeidbare reparaturbedingte Ausfallzeiten reduziert werden. Falls erforderlich, werden Nachrüstungen und Upgrades im Rahmen des Service durchgeführt. Außerdem werden zusätzliche Serviceleistungen, wie beispielsweise der Austausch von Durchflusssensoren oder Batterien, zum entsprechenden Zeitpunkt des Servicevertrags durchgeführt, ohne dass zusätzliche Tage vor Ort anfallen.

Ein Präventivwartungsvertrag kann innerhalb der **ersten 3 Monate** nach der Installation abgeschlossen werden. Nach Ablauf des ersten Jahres ist die Präventivwartung nur noch nach Durchführung eines kostenpflichtigen Vollservice verfügbar.

Standardservice

Der Standardservice findet in jedem Vertragsjahr nach 6 Monaten statt und umfasst eine Reihe von Präventivmaßnahmen, die die Lebensdauer der Maschine verlängern und einen effizienten Betrieb gewährleisten. Der Servicetechniker führt eine Inspektion der Maschine durch, ersetzt Verschleißteile und nimmt eine Kalibrierung und Überprüfung des Systems vor. Die für diesen Service im Monat 6 des Vertrags erforderlichen Teile werden im Rahmen der Herstellergarantie ohne Zusatzkosten bereitgestellt. Dieser Vor-Ort-Service nimmt **etwa 4 Tage** in Anspruch.

Vollservice

Der Vollservice findet alle 12 Monate statt und umfasst **sämtliche Leistungen des Standardservice**, zusätzlich werden kalibrierte Sauerstoffsensoren eingewechselt sowie verschiedene Filter und Lager ersetzt. Dieser Vor-Ort-Service nimmt **etwa 8 Tage** in Anspruch.

Erweiterte Garantie

Die erweiterte Garantie ist als zusätzlicher Schutz zum Präventivwartungspaket erhältlich. Renishaw repariert oder ersetzt alle Teile, die nicht wie vorgesehen funktionieren (unverhältnismäßiger Verschleiß und unsachgemäß verwendete Teile sind hiervon ausgenommen). Die erweiterte Garantie ist nicht als Einzelpaket erhältlich, sondern kann nur in Verbindung mit der Präventivwartung erworben werden.

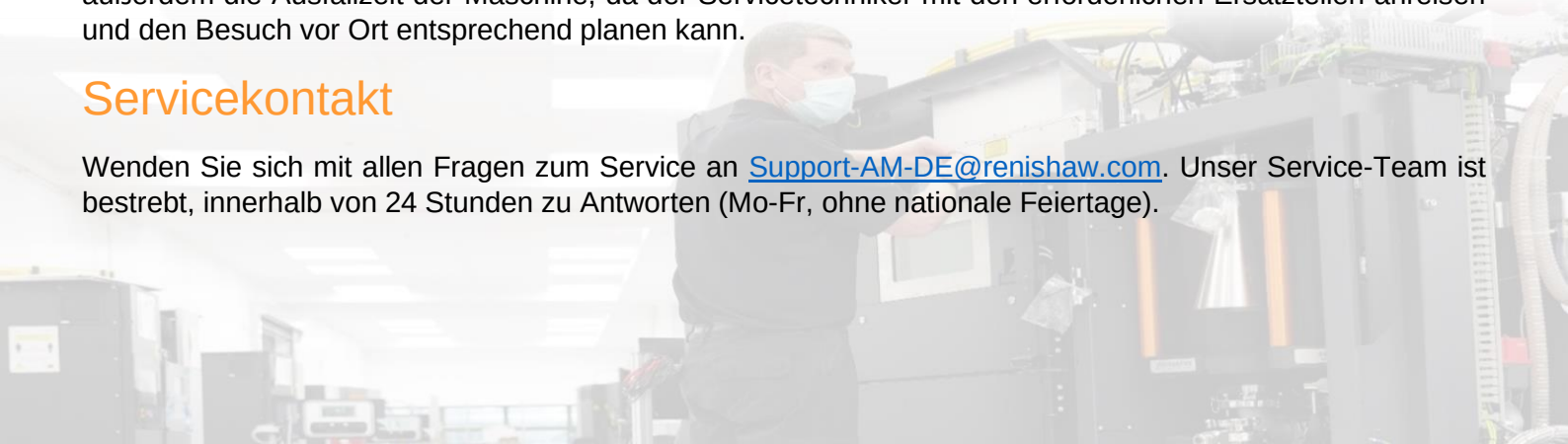
Eine Herstellergarantie ist standardmäßig im ersten Jahr für Maschinenreparaturen und in den ersten zwei Jahren für Laserreparaturen ohne Zusatzkosten enthalten.

Remote Service

Wenn der Kunde den Zugang ermöglicht, können wir auch eine Ferndiagnose von Maschinenfehlern anbieten. Dies ist **für Kunden mit Präventivwartungsvertrag kostenlos**, für Pay-as-you-go-Kunden wird ein Stundensatz berechnet. Der Remote Service kann einen Standortbesuch ersparen, wenn der gefundene Fehler mit der Software oder der Benutzerschnittstelle (HMI) zusammenhängt. Die Ferndiagnose reduziert außerdem die Ausfallzeit der Maschine, da der Servicetechniker mit den erforderlichen Ersatzteilen anreisen und den Besuch vor Ort entsprechend planen kann.

Servicekontakt

Wenden Sie sich mit allen Fragen zum Service an Support-AM-DE@renishaw.com. Unser Service-Team ist bestrebt, innerhalb von 24 Stunden zu Antworten (Mo-Fr, ohne nationale Feiertage).



Vorteile der Pakete

Präventivwartung

- **Zwei Servicebesuche pro Jahr** im Rahmen des Präventivwartungsvertrags
- Hardware- und Software-Upgrades bei regulärem Service durchgeführt
- Keine zusätzlichen Arbeitskosten für Reparaturen
- **15 % Rabatt** auf Ersatzteile für Reparaturen
- Keine zusätzlich anfallenden Reise- oder Aufenthaltskosten
- **Schnellere Verfügbarkeit von Servicetechnikern** für Reparaturen
- Remote Service ist kostenlos möglich
- **12 Monate Maschinen-** und **24 Monate Lasergarantie** standardmäßig enthalten
- Renishaw-Kunden mit mindestens 3 Maschinen haben außerdem Anspruch auf einen **Rabatt für mehrere Maschinen**

Erweiterte Garantie

- Sämtliche Vorteile des Präventivwartungspakets
- **Keine zusätzlichen Kosten** bei Maschinenreparaturen für Teile, die nicht wie vorgesehen funktionieren (unverhältnismäßiger Verschleiß und unsachgemäß verwendete Teile ausgenommen).

Pay-as-you-go

- Hardware- und Software-Upgrades bei Erwerb eines Vollservice inbegriffen
- **12 Monate Maschinen-** und **24 Monate Lasergarantie** standardmäßig enthalten
- Arbeitskostenberechnung zum Tagessatz
- Ersatzteile für Reparatur zum Listenpreis
- Keine zusätzlich anfallenden Reise- oder Aufenthaltskosten
- Maschinen, bei denen ein Serviceintervall (nach Ablauf des ersten Jahres) versäumt wird, erfordern vor dem Wechsel zu einem Präventivwartungsvertrag eine Vollservice.



Fragen und Antworten

F – Kann ich meine Maschine auch ohne Service laufen lassen?

A – Im Rahmen des Pay-as-you-go-Systems haben Kunden auch diese Möglichkeit. Allerdings müssen Verschleißteile, die beim Präventivwartungsvertrag standardmäßig ausgetauscht werden, nach einer gewissen Zeit ersetzt werden. Nur so kann sichergestellt werden, dass die Maschine einwandfrei funktioniert und vermeidbare reparaturbedingte Ausfallzeiten reduziert werden.

F – Welche Möglichkeiten habe ich, wenn ich meine Maschine warten lassen möchte und keinen Präventivwartungsvertrag abgeschlossen habe?

A – Sie können einen Volls-service über das Pay-as-you-go-Programm erwerben. Dabei wird eine Maschinendiagnose durchgeführt. Anschließend können Sie dann zu einem Präventivwartungsvertrag wechseln. Gegebenenfalls erforderliche Reparaturen müssen vorher ausgeführt werden.

F – Muss ich einen Präventivwartungsvertrag abschließen, um eine erweiterte Garantie zu erhalten?

A – Ja, die erweiterte Garantie wird nur für Kunden mit Präventivwartungsvertrag angeboten.

F – Wenn meine Maschine repariert werden muss und ich keine erweiterte Garantie habe, ist die Reparatur dann durch meinen Präventivwartungsvertrag abgedeckt?

A – Nein, nur bei Kunden mit Garantieverweiterung sind die Teile ohne Zusatzkosten durch den Vertrag abgedeckt. Kunden mit Präventivwartungsvertrag zahlen jedoch keine Arbeitskosten für die Maschinenreparatur und erhalten einen Rabatt von 15 % auf Ersatzteile.

F – Kann ich meine Maschine auch noch warten lassen, wenn mein Präventivwartungsvertrag nach 3 Jahren ausläuft?

A – Ja, Präventivwartung und erweiterte Garantie können nach Ablauf von Jahr 3 des Vertrags auf Jahresbasis erworben werden.

F – Kann ich als Kunde mit Präventivwartungsvertrag meinen Rabatt von 15 % auf Ersatzteile zusätzlich zu meinem Rabatt für mehrere Maschinen in Anspruch nehmen?

A – Ja, allerdings gilt der Rabatt von 15 % nur für alle Ersatzteile, die außerhalb der regulären Wartung bezogen werden. Die zusätzlichen Rabatte für die Nutzung mehrerer Maschinen und den Vorauskauf betreffen Paketpreise.

F – Ist die Zusatzausrüstung entweder durch den Präventivwartungsvertrag oder die erweiterte Garantie abgedeckt?

A – Eine Herstellergarantie ist standardmäßig für sämtliche Zusatzausrüstung während der ersten 12 Monate inbegriffen. Das Kühlgerät ist das einzige Zusatzgerät, dass durch die erweiterte Garantie abgedeckt ist.

Vertragsbedingungen

Den vollständigen Wartungsvertrag finden Sie [hier](#).

www.renishaw.de/additivemanufacturing

 #renishaw

 +49 (0)7127 9810

 Support-AM-DE@renishaw.com

© 2022 Renishaw plc. Alle Rechte vorbehalten. RENISHAW® und das Symbol eines Messtasters sind eingetragene Marken der Renishaw plc. Renishaw Produktnamen, Bezeichnungen und die Marke „apply innovation“ sind Warenzeichen der Renishaw plc oder deren Tochterunternehmen. Andere Markennamen, Produkt- oder Unternehmensnamen sind Marken des jeweiligen Eigentümers. Renishaw plc. Eingetragen in England und Wales. Nummer im Gesellschaftsregister: 1106260. Eingetragener Firmensitz: New Mills, Wotton-under-Edge, Glos, GL12 8JR, Großbritannien.

ZWAR HABEN WIR UNS NACH KRÄFTEN BEMÜHT, FÜR DIE RICHTIGKEIT DIESES DOKUMENTS BEI VERÖFFENTLICHUNG ZU SORGEN. SÄMTLICHE GEWÄHRLEISTUNGEN, ZUSICHERUNGEN, ERKLÄRUNGEN UND HAFTUNG WERDEN JEDOCH UNGEACHTET IHRER ENTSTEHUNG IM GESETZLICH ZULÄSSIGEN UMFANG AUSGESCHLOSSEN.

Artikel-Nr.: H-5800-6804-01-A
 Veröffentlicht: 07.2022