

Trotz hohem Qualitätsbewusstsein und ausgefeilter Prozesse können Fehler passieren. Ihre Reklamation hilft uns, diese schnell zu erkennen und nachhaltig zu beseitigen, damit sich der Fehler nicht wiederholt. Damit wir Ihre Reklamation rasch bearbeiten können, benötigen wir für jedes Fehlerbild folgende Informationen:

ALLGEMEINE ANGABEN

Datum der Reklamation und Ihre Reklamationsnummer (so können wir Ihre Anfrage eindeutig zuordnen).

PRODUKTDATEN

Artikelnummer und Artikelbezeichnung: Diese finden Sie auf dem Lieferschein. Ginzinger Artikelnummern beginnen mit drei Buchstaben (z. B. BGR, BGV). Haben Sie diese nicht zur Hand, nennen Sie uns bitte zumindest Ihre eigene Artikelnummer und Bezeichnung.

Seriennummern der betroffenen Baugruppen: Diese helfen uns, die Produktionshistorie nachzuvollziehen. Sie finden die Seriennummer auf dem Lieferschein oder direkt auf der Platine (siehe Beispielfoto). Falls auf der Platine keine Nummer lesbar ist, können Sie den Datamatrix-Code scannen oder uns ein Foto davon schicken.



MENGENANGABEN

Gelieferte Menge und reklamierte Menge: Bitte geben Sie an, wie viele Baugruppen vom Fehler betroffen sind und wie groß das Lieferlos war.

Beschreibung des Fehlers: Damit wir die Ursache so schnell wie möglich finden, helfen uns folgende Angaben:

- Wie äußert sich der Fehler?
- Wann tritt er auf? (z.B. in einem bestimmten Betriebszustand)
- Lässt sich der Fehler reproduzieren (z.B. Umgebungstemperatur über 40 Grad Celsius)
- Haben Sie bereits eine Vermutung zur Ursache/Fehlerquelle?
- Bitte senden Sie uns möglichst ein Foto des Fehlers (z. B. vom Display oder dem Ablauf davor), gern auch aus mehreren Blickwinkeln.

RÜCKSENDUNG

Wenn Sie betroffene Baugruppen an uns zurücksenden, verwenden Sie bitte folgende Adresse:

Ginzinger electronic systems GmbH, Gewerbegebiet Pirath 16, AT-4952 Weng im Innkreis

Haben Sie den Fehler bereits selbst behoben, senden Sie uns bitte eine kurze Beschreibung und Fotodokumentation, damit wir den Vorgang nachvollziehen und nachhaltig beseitigen können.

WEITERE INFORMATIONEN

Wenn Sie zusätzliche Hinweise oder Daten haben, die zur Fehleranalyse beitragen, senden Sie uns diese bitte ebenfalls. Je genauer Ihre Angaben sind, desto schneller können wir reagieren.

DATENUPLOAD

Für große Datenmengen nutzen Sie bitte unseren sicheren und verschlüsselten Upload-Dienst cryptshare.ginzinger.com. Die Bedienung ist einfach und selbsterklärend.

KONTAKT

Für Fragen oder Unterstützung wenden Sie sich bitte an abweichungen@ginzinger.com. Hier erhalten Sie auch Ihre Rückmeldenummer, die gleichzeitig unsere Reklamationsnummer ist. Wir entschuldigen uns bei Ihnen für die Unannehmlichkeiten und danken für Ihre Mithilfe zur nachhaltigen Beseitigung des Fehlers!

- Ihr Ginzinger Team.