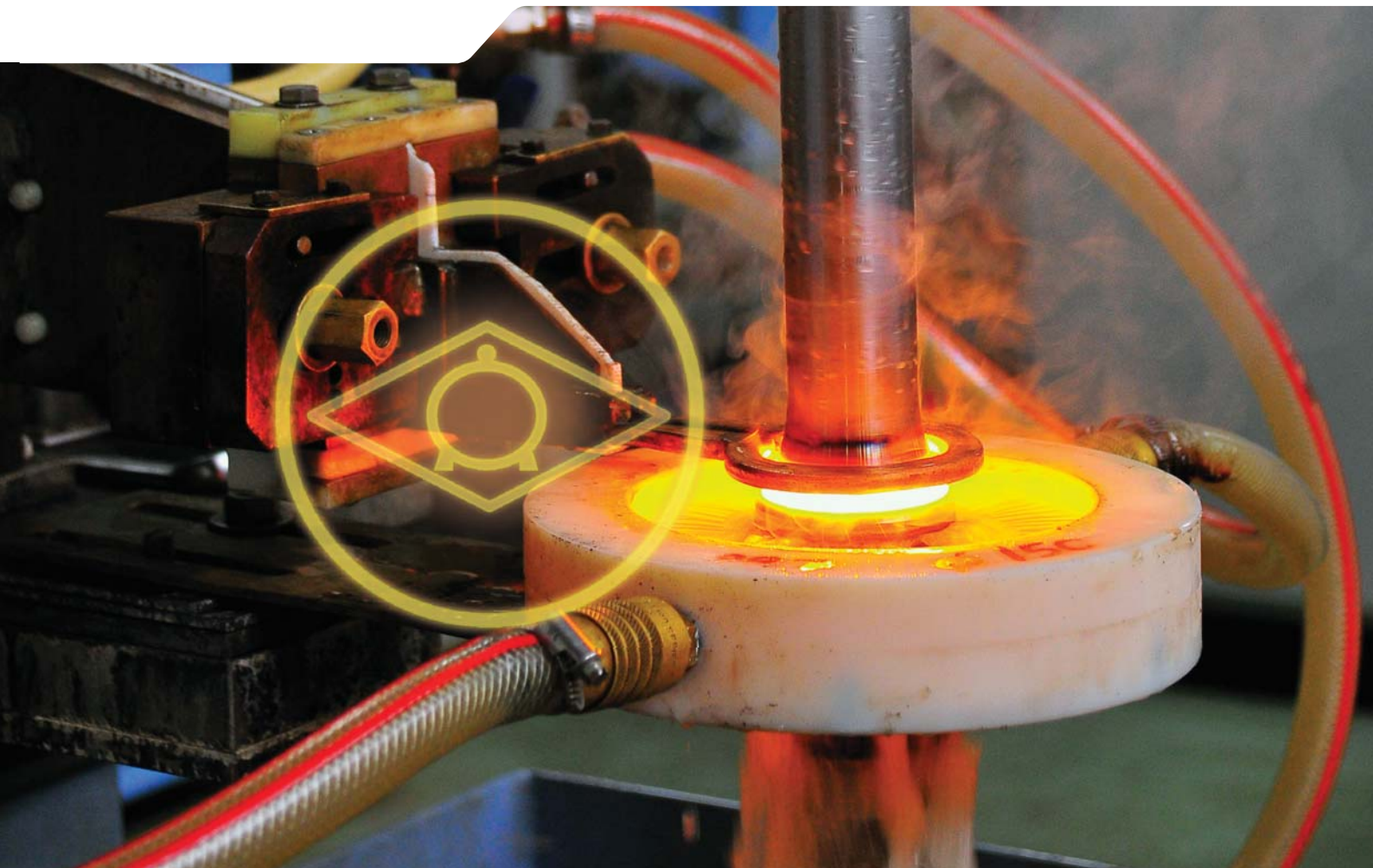


# Kundeninformation

## Service-Störungsannahme



**Nachstehend wollen wir Ihnen wichtige Informationen zu unserer Service-Störungsannahme geben:**

## **1. Hinweise zur Organisation**

Hilfe zur Selbsthilfe durch Hotline und Remote Services werden über unsere Serviceleitstelle koordiniert. Ihre Anfrage wird angenommen, klassifiziert und bestätigt. Die Serviceleitstelle ist für alle Kunden während unserer Geschäftszeiten erreichbar. Sofern Sie einen Servicevertrag mit uns abgeschlossen haben gelten darüber hinaus die im Servicevertrag vereinbarten Rufbereitschaftszeiten.

**Bei allen Remote Services bedarf es der aktiven Mitwirkung des Kunden. Der Kunde ist immer selbst für die Sicherheit der Maschinen oder Anlagen vor Ort verantwortlich.**

### **1.1 Spielregeln für Remote Services**

Für die Bereitstellung von Remote Services wird in der Regel nicht telefonisch weiter verbunden, sondern zurückgerufen. Direkte Anfragen zur Hilfestellung in einer Fachabteilung werden immer in die Serviceleitstelle zurück verwiesen, zumindest dann wenn noch kein „Störungsticket“ angelegt wurde.

### **1.2 Hinweise für Kunden ohne Servicevertrag**

Vertragsfreie Hotline und Remote Serviceleistung ist ggf. nur eingeschränkt möglich, da Kunden mit Servicevertrag immer Vorrang genießen und gegebenenfalls zeitweise keine Servicetechniker mit entsprechendem Know-how verfügbar sind. Reaktionszeiten können nicht garantiert werden.

## **2. Rufbereitschafts- und Reaktionszeiten**

Sofern nicht im Servicevertrag ausdrücklich anderes vereinbart, gelten für vertragsfreie Remote Services nachstehende Rufbereitschafts- und Reaktionszeiten als Richtwerte:

Geschäftszeit: Montag – Freitag 08:00 bis 16:00 Uhr  
Freitag bis 12:00 Uhr  
Rufbereitschaftszeit: Montag – Freitag nach der Geschäftszeit bis 20:00 Uhr  
Samstag 08:00 bis 12:00 Uhr

1. Level Support während der Geschäfts- und Rufbereitschaftszeit
2. Level Support während der Geschäftszeit: maximal 6 Stunden

Die genannten Reaktionszeitrichtwerte gelten nur innerhalb der Geschäftszeit, d.h. sie werden ggf. auf die Geschäftszeit im nächsten Werktag übertragen

## **3. Störungsannahme**

Für die Störungsannahme benötigen wir möglichst per E-Mail folgende Angaben:

- die Kontaktdaten des Ansprechpartners (Firma, Telefon, E-Mail),
- die Maschinendaten (Auftragsnummer),
- eine möglichst präzise Störungsbeschreibung mit Angabe der bereits durchgeführten Maßnahmen,
- die Dringlichkeit,
- eine Bestellung oder eine Gewährleistungsbeanspruchung.

Die Störungsannahme wird von uns umgehend schriftlich (in der Regel per E-Mail) mit der Bearbeitungsnummer (Störungsticket) betätigt.

## **4. Ersthilfe zur Störungsbeseitigung (1. Level Support)**

Erfahrene Mitarbeiter in unserer Serviceleitstelle geben Ihnen eine erste schnelle und kompetente Hilfe, sodass in sehr vielen Fällen die Störung von Ihrem Instandhaltungspersonal selbst behoben oder die Entsendung eines informierten Servicetechnikers eingeleitet werden kann.

## 5. Telefonische Fachberatung und Teleservice (2. Level Support)

Führt die Ersthilfe nicht zum Erfolg, können Sie die telefonische Fachberatung durch Mitarbeiter aus der Entwicklung, Konstruktion oder Verfahrenstechnik beauftragen. Ein Fachspezialist ruft Sie dann in der Regel innerhalb der vorgenannten Reaktionszeit zurück.

Wenn es der Fachberater für zweckmäßig hält; kann mit Teleservice unterstützt werden. Technische Voraussetzung zum Teleservice ist eine von der EMA Indutec GmbH bereitgestellte Schnittstelle, sowie eine digitale Telefonverbindung, vorzugsweise eine Internetverbindung.

Weiteres wird in der Teleservicevereinbarung, bzw. im Servicevertrag geregelt. Durch Teleservice sind wir in der Lage auf die Steuerung Ihrer Anlage zuzugreifen, sofern die Anlage hierfür vorbereitet ist. Der Zugriff erfolgt nur bei entsprechender Autorisierung durch den Kunden. Der Zugang wird dabei nur für den vereinbarten Anwendungsfall genutzt.

Mit Hilfe der dann nutzbaren Diagnosemöglichkeit können Störungsursachen online eingegrenzt und auch kleinere Softwareänderungen durchgeführt werden. Erfahrungsgemäß können dadurch Serviceeinsätze vor Ort vermieden oder besser vorbereitet werden und die Anlagenstillstandszeit dadurch erheblich verkürzt werden.

Es wird ausdrücklich darauf hingewiesen, dass zur Behebung von Störungen dennoch ein Service-Einsatz vor Ort erforderlich sein kann.

## 6. Remote Service-Gebühren

Ersthilfe zur Störungsbeseitigung (1. Level Support) wird während der Geschäftszeiten kostenfrei geleistet. Fachberatung und Teleservice (2. Level Support), sowie die Nutzung unserer Service Hotline außerhalb der Geschäftszeiten, sind für alle Kunden ohne Servicevertrag gebührenpflichtig. Die Gebühren werden auch bei Erfolglosigkeit oder späterer Entsendung eines Servicetechnikers berechnet.

Für alle Anlagen die noch innerhalb der Gewährleistungsfrist sind, ist Remote Service in der Regel kostenlos, es sei denn die Störung wurde schuldhaft verursacht.

1. Level Support innerhalb der Geschäftszeiten	kostenlos bis maximal 30 Minuten
1. Level Support außerhalb der Geschäftszeiten, pro Störfall	pauschal € 250, plus Aufwand*
2. Level Support Telefonische Fachberatung & Teleservice	pauschal € 250, plus Aufwand*

---

\*Aufwand: in der Regel Arbeitszeit multipliziert mit dem jeweils gültigen Servicestundensatz.  
Die Abrechnung erfolgt im 15-Minuten-Takt.

## 7. Ersatzteilerstellung

Gerne erarbeiten wir für Ihre Anlage eine spezifische Ersatz- und Verschleißteilleiste, damit im „Notfall“ ein schneller und reibungsloser Teiletasch mit den an ihrem Lager vorhandenen von Ersatzteilen gewährleistet ist.

Nicht Vorort gelagerte Ersatzteile werden Ihnen auf dem schnellsten und kostengünstigsten Weg zugestellt. Häufig benötigte Ersatzteile halten wir für Sie ab Lager bereit, alle anderen Teile werden so schnell wie möglich beschafft. Bei Rückfragen steht Ihnen unser Ersatzteilvertrieb zur Verfügung.

## 8. Mängelhaftung

Erfolgt die Remote Service Leistung an Maschinen oder Anlagen im Rahmen einer noch gültigen Gewährleistung oder eines Servicevertrags, so unterliegen Remote Services der jeweils dort vereinbarten Mängelhaftung.

Bei vertragsfreier Remote Serviceleistung beschränkt sich unsere Haftung ausschließlich auf die durchgeführten Remote Services. Es gelten ausschließlich unsere allgemeinen Lieferbedingungen, die unter <http://www.ema-indutec.de/SITES/Main/downloads/Lieferbedingungen.pdf> zum Download bereit gestellt sind.

## Komplettlösungen für die Wärmebehandlung

### Induktionserwärmungs- und Härteanlagen

- wirtschaftliche und hoch zuverlässige Systeme
- geringer Energieverbrauch pro Werkstück
- präzise und reproduzierbare Härteergebnisse
- hohe Durchsätze
- exakte Erwärmungszonen und -zeiten
- verzugsarme Wärmebehandlungsprozesse
- zunderfreie Härtezone durch Wärmebehandlung unter Schutzgas
- einfachste Integration in Produktionslinien
- Reduzierung von Fertigungsstückkosten
- maßgeschneiderte Induktionssysteme
- benutzerfreundliche Einstellung, Umrüstung und Wartung
- modernes Engineering mit FEM-Simulation
- Anwendungsgebiete: Randschichthärten, Anlassen und Vergüten, Aufschumpfen, Fixturhärten

### IGBT-Umrichter

- digitale Wechselrichtersteuerung
- Leistungen von 10 kW bis zu mehreren Megawatt
- Frequenzen von 5 Hz bis zu 400 kHz
- Erwärmen und Schmelzen
- Härten, Anlassen und Vergüten
- Schmieden und Umformen
- hohe Energieeffizienz
- hoher Wirkungsgrad
- leichte Integration in bestehende Fertigungslinien
- kundenspezifische Lösungen und Sonderanlagen
- schneller Austausch von Alt- und Fremdgeräten

### After Sales Service

- leistungsstarkes und kompetentes Servicecenter
- Servicehotline zur Störungsbeseitigung
- präventive Instandhaltung
- smarte Remote-Control-Lösungen
- effiziente Ersatzteilkonzepte
- kundenspezifisches Anlagen-Retrofit
- Induktorentwicklung, Bau- und Reparaturservice
- Schulungen für Bediener, Wartungspersonal und Induktionsexperten (auch vor Ort)

### Top Qualität aus einer Hand

- über 70 Jahre Erfahrung in der Wärmebehandlung
- weltweit über 10.000 Induktionssysteme im Dauereinsatz
- Entwicklung und Herstellung in einem Haus
- DIN EN ISO 9001:2015 zertifiziert
- effizientes Projekt- und Qualitätsmanagement von der Anfrage bis zum Service



EMA Indutec GmbH  
Petersbergstraße 9  
D-74909 Meckesheim  
Telefon: +49 6226 788 111  
service@ema-indutec.de



EMA Induction Technology  
Beijing Co., Ltd.  
No. 17th, Xing Gu development  
zone (EMA Plant area)  
Pinggu District  
101200 Beijing/China  
Telefon: +86 10 8070 2110  
ema@ema-indutec.com.cn