

Vorgehensweise im Servicefall

Um als mittelständischer Hersteller einen schnellen und einwandfreien Service bieten zu können, bitten wir alle privaten oder öffentlichen Anlagenbetreiber sich im Servicefall an Ihren Heizungsbau- bzw. Installationsbetrieb zu wenden. Dieser kann uns alle technisch notwendigen Informationen zur Verfügung stellen, und den kaufmännischen Geschäftsweg über den Großhandel einhalten. In allen Fällen kümmern wir uns um eine rasche und unbürokratische Hilfe.

1. In den meisten Fällen hilft bereits ein einfaches Telefongespräch, um Betriebsstörungen an Pumpen zu beheben. Gerne helfen Ihnen unsere praxiserfahrenen Servicemitarbeiter weiter. Unseren Service erreichen Sie telefonisch unter:

Service-Telefon 07153 / 9202 – 621 (Mo.- Do. von 7 – 16 Uhr, Fr. von 7 – 13 Uhr)

Bitte halten Sie vor dem ersten Anruf folgende Informationen bereit:

Typ laut Typenschild,
Seriennummer, Kaufdatum, Einbaudatum,
Art des Schadens,
Systeminformationen, sowie die Kontaktdaten des Auftraggebers und des Ansprechpartners vor Ort.

2. Wir wollen aus unseren Fehlern lernen: Schicken Sie daher grundsätzlich alle reklamierten Produkte aus der Gewährleistung zur Prüfung und Analyse an uns zurück. Um eine zügige Abwicklung zu gewährleisten, beachten Sie bitte bei Rücklieferung folgende Punkte:

Jede Rücksendung benötigt vor Einsendung eine Reklamationsnummer, die Sie telefonisch von unserem Serviceteam erhalten. Tragen Sie diese Nummer auf der vollständig ausgefüllten Reklamations-Anmeldung ein, und legen Sie die Anmeldung dann der Rücksendung frei Baltmannsweiler bei (Sie können die Reklamations-Anmeldung herunterladen unter <http://www.halm.info/de/halm/content/download/>). Sie erhalten bei berechtigter Reklamation selbstverständlich Ihre Frachtkosten voll erstattet. Bitte haben Sie Verständnis, dass unfrei gelieferte Sendungen nicht angenommen werden können.

3. Bei Bedarf erhalten Sie eine Ersatzpumpe oder ein Ersatzteil für Ihren Kunden, falls erforderlich auch mit Expresslieferung. Die Ersatzlieferung wird Ihnen über Ihren Fachgroßhandel einschließlich der Frachtkosten in Rechnung gestellt. Nach Überprüfung der reklamierten Pumpe in unserem Hause wird diese bei berechtigter Reklamation innerhalb der Gewährleistung selbstverständlich wieder voll gutgeschrieben.

4. Bitte haben Sie Verständnis, dass Leistungen, die nicht mit uns abgestimmt und schriftlich beauftragt wurden, auch nicht von uns beglichen werden können: bei Aus- und Wiedereinbau ist stets ein Auftrag von der Richard Halm GmbH + Co. KG notwendig. Bei Reparaturarbeiten behalten wir uns vor, diese durch unsere Servicepartner in Abstimmung mit dem ortsansässigen Installationsbetrieb durchzuführen. Wir beauftragen unsere regionalen Partner gerne, Ihnen im Notfall zu helfen.