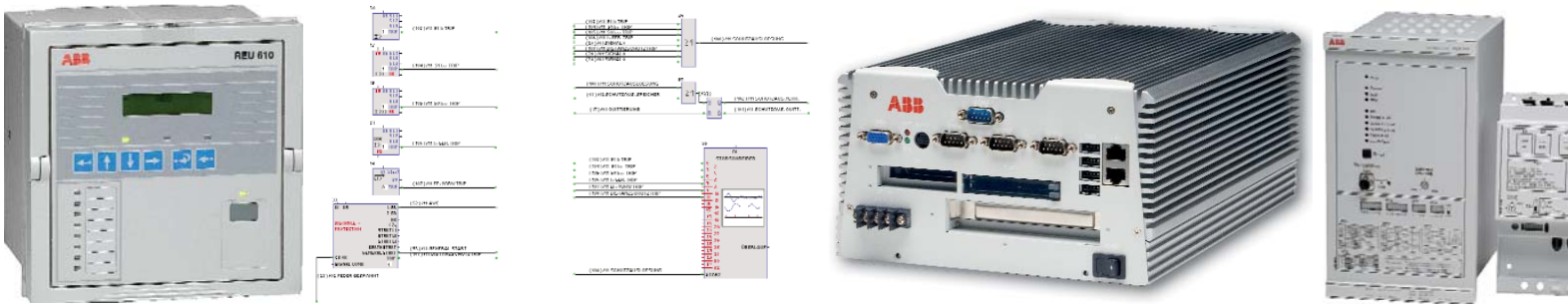


Supportline für Mittelspannungsschutz und Schaltanlagenautomatisierung

- Wir lassen Sie nicht allein -





Was nützt das beste Schutzgerät...

...oder das intelligenteste Schaltanlagenautomatisierungssystem, wenn Sie als Anwender vom Hersteller nicht unterstützt werden?

Bei ABB sind Sie an der richtigen Adresse! Bei uns hört der Support nicht mit dem Verkauf unserer Geräte auf.

Wir kümmern uns um alle Aspekte rund um unsere Produkte und stehen Ihnen bei folgenden Themen mit technischem Support zur Seite:

- Fragen zu unseren Produkten
- Problemen bei der Programmierung/Konfiguration
- Inbetriebnahme/Prüfung
- der Auswahl von Hardware und Software
- Fehleranalyse

Wir stellen bei Bedarf auch den Kontakt zu unseren Servicemitarbeitern vor Ort her.

Wie erreichen Sie uns...

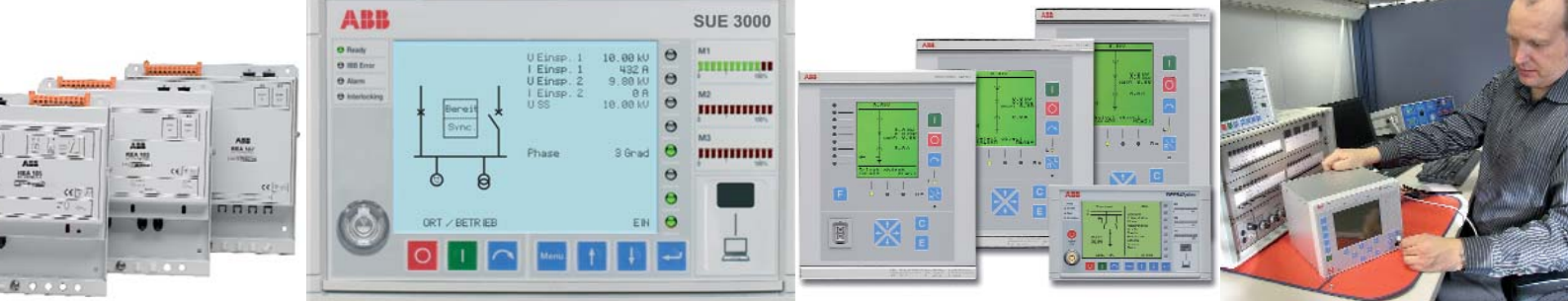
Wir bieten Ihnen unsere Unterstützung

- werktags von 9 bis 15 Uhr
- Reaktion innerhalb von 24 h
- Rückfragemöglichkeit durch Case-Nummer

HOTLINE 0621 / 381 1212

oder

E-mail: da-support.decms@de.abb.com



Grau ist alle Theorie...

...und deshalb bieten wir Ihnen auch gerne praktische Schulungen zu unseren Produkten an!

Egal, ob allgemeiner Art, oder anhand eines konkreten Projekts in Ihrem Hause, wir stehen Ihnen mit unseren Experten zur Seite und freuen uns Ihnen maßgeschneiderte Lösungen anbieten zu können.



Information zur Reklamationsabwicklung für Schutz- und Stationsautomatisierungsprodukte von ABB

1. Für Produkte innerhalb des Gewährleistungszeitraums mit unbeschädigtem Siegel

Bitte senden Sie das defekte Gerät oder die Gerätekomponente (z.B. ein separates Display) unter Angabe folgender Informationen an die unten angegebene Adresse:

- detaillierte Fehlerbeschreibung (bitte nicht nur "Gerät defekt"), siehe beigefügte Checkliste
- Auftragsbestätigungsnummer der Ursprungslieferung
- Seriennummer des defekten Gerätes oder der Komponente
- Ansprechpartner mit Adresse, Telefonnummer und E-mail-Adresse für Rückfragen
- Adresse (mit Ansprechpartner) für die Rücksendung des reparierten Gerätes oder der ausgetauschten Komponente
- Ggf. Ihre Bearbeitungsreferenz

2. Für Produkte außerhalb des Gewährleistungszeitraums oder Produkte mit beschädigtem Siegel

Bitte senden Sie eine Anfrage zur Reparatur des defekten Gerätes, eines neuen Austauschgerätes (sofern erhältlich) oder eines Gerätes aus dem aktuellen Produktsegment per E-mail an: DAP-Bestellungen.DECMS@de.abb.com oder per Fax an: **+49 (0)2102 12-1155**

Sie erhalten dann umgehend ein Angebot über die Reparatur oder ein gleichwertiges Neugerät.

Im Falle einer Reparatur senden Sie das Gerät bitte unter Angabe folgender Informationen an die unten angegebene Adresse:

- Bestellung über Reparatur mit Ihrer Referenz
- detaillierte Fehlerbeschreibung (bitte nicht nur "Gerät defekt"), siehe beigefügte Checkliste
- Seriennummer des defekten Gerätes oder der Komponente
- Ansprechpartner mit Adresse, Telefonnummer und E-mail-Adresse für Rückfragen
- Adresse (mit Ansprechpartner) für die Rücksendung des reparierten Gerätes oder der ausgetauschten Komponente

Sollte sich während der Reparatur herausstellen, dass das Gerät oder die Komponente irreparabel ist, werden wir uns kurzfristig mit Ihnen in Verbindung setzen.

Einsendeadresse:

ABB AG
WE 04
Schaltanlagen/ Distribution Automation
- Reparatur/Gewährleistung -
Oberhausener Str. 33
40472 Ratingen

Checkliste Fehlerbeschreibung

Firmenname: _____
Ansprechpartner: _____
Telefon: _____
Telefax: _____
E-Mail: _____

Gerätetyp/*Type of Device* _____

Seriennummer/*Serial No.* _____

Fehlercode vor/nach Reset
Error code before/after reset _____

- Wann tritt der Fehler auf?
When does the failure occur?
- beim Einschalten/*at switch-on*
 - während des Betriebs/*during operation*
 - bei Schalthandlung im Prozess/
while switching on primary side
 - während der Softwareübertragung/
during loading of software
 - sonstiges/other: _____

- Fehlerart/fault type
- Fehler tritt zeitweise auf/*temporary*
 - Fehler tritt dauerhaft auf/*permanent*
 - Kommunikationsstörung zur Leittechnik/
communication error to station automation system
 - Schaltbefehle werden nicht ausgeführt/
switching commands not executed
 - Rückmeldungen aus dem Feld werden nicht erkannt/
binary input status not recognized by relay
 - sonstiges/other: _____

Detaillierte Fehlerbeschreibung/*detailed description:*



ABB AG
Calor Emag Mittelspannungsprodukte

Oberhausener Strasse 33
40472 Ratingen
DEUTSCHLAND
Telefon + 49 (0) 2102/12-0
Telefax + 49 (0) 2102/12-1777

Petzower Strasse 8
14542 Werder (Havel) OT Glindow
DEUTSCHLAND
E-mail powertech@de.abb.com
Internet www.abb.de/mittelspannung

Hinweis:

Technische Änderungen der Produkte sowie Änderungen im Inhalt dieses Dokumentes behalten wir uns jederzeit ohne Vorankündigung vor. Bei Bestellungen sind die jeweils vereinbarten Beschaffenheiten maßgebend. Die ABB AG übernimmt keinerlei Verantwortung für eventuelle Fehler oder Unvollständigkeiten in diesem Dokument.

Wir behalten uns alle Rechte an diesem Dokument und den darin enthaltenen Gegenständen und Abbildungen vor. Vervielfältigung, Bekanntgabe an Dritte oder Verwertung seines Inhaltes - auch von Teilen - ist ohne vorherige schriftliche Zustimmung durch die ABB AG verboten.

Copyright © 2008 ABB
Alle Rechte vorbehalten