

Günter Schmidhuber, am 14. Juli 2009

Kundeninformation: Repair Service für Mobile Computer

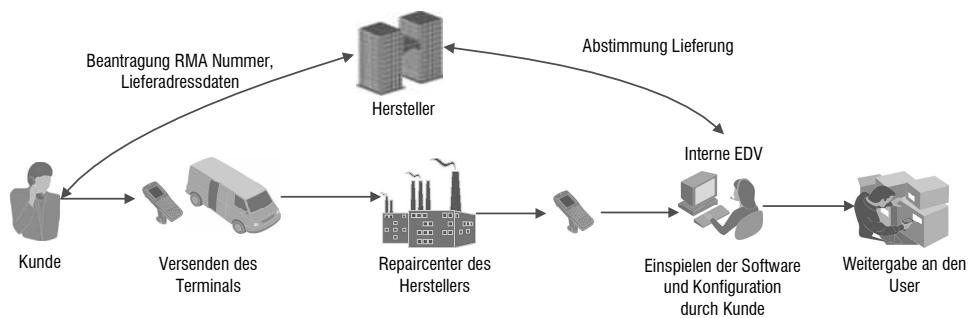
Sehr geehrte Kunden,

fast alle Hersteller von Auto-ID Produkten vollziehen in letzter Zeit einen Wandel hin zum zentralen Service-Center, in dem alle Reparaturfälle abgewickelt werden. Motorola hat als erster diesen Schritt vollzogen, Datalogic Mobile und LXE folgen nun diesem Vorbild. Das bedeutet für Sie als Kunden der BSR, dass der von vielen geschätzte „Rundum-Service“ in dieser Form nicht mehr aufrecht erhalten werden kann.

Folgende Wege müssen zukünftig eingehalten werden:

Garantiereparaturen (sind in Selbstregie durchzuführen)

Sämtliche Reparaturbeantragungen müssen von den Endkunden direkt an den Hersteller gerichtet werden. Die Einsendung erfolgt direkt an das jeweilige Repaircenter, die Rücklieferung erfolgt ebenfalls direkt an den Endkunden. Sollten neue Garantiereparaturen von Kunden bei BSR eintreffen, so werden diese retourniert. Bestehende Garantiefälle werden selbstverständlich so wie bisher gewohnt durchgeführt und abgeschlossen.



Reparaturen außerhalb der Garantie

Diese können für Datalogic und LXE Produkte weiterhin von der BSR repariert werden, bei Motorola ist der gleiche Weg wie für Garantiereparaturen (siehe oben) einzuhalten.

Unser alternatives Angebot:

TOPCare Service durch BSR

Dieses Service soll einen Ersatz für unsere bisherigen Leistungen bieten.



Das Service beinhaltet folgende wesentlichen Elemente:

- Gesamte administrative Abwicklung mit dem Repair Center durch BSR
- Prüfung der Geräte durch BSR
- Aufspielen der Kundenkonfiguration
- Versendung an die von Ihnen gewünschte Adresse

Damit bieten wir Ihnen die Möglichkeit, Geräte weiterhin (mit einer aussagekräftigen Fehlermeldung) an uns zu senden.

Folgende Kosten fallen für das TopCare Service an:

- beim Neugerätekauf
 - für 3 Jahre € 30.- je Gerät
 - für 5 Jahre € 50.- je Gerät
- bei bestehenden Geräten € 50.- je Reparaturfall
- für Geräte mit BSR Wartungsvertrag keine Kosten

Wir bitten Sie um Verständnis, dass wir unsere bisherigen Leistungen nicht mehr aufrecht erhalten können und hoffen, Ihnen mit dem BSR TopCare Service eine attraktive Alternative anbieten zu können.

Unter folgenden Links können Sie Ihre Garantiereparaturen mit dem Hersteller abwickeln:

Motorola/Symbol emea.ccc@symbol.com
Datalogic Mobile <http://www.mobile.datalogic.com>
LXE <http://mylxe.com>

Bei weiteren Fragen wenden Sie sich bitte an Ihren Kundenbetreuer oder an unseren Innendienst.

Hochachtungsvoll,

Ihr BSR Team