

Verbesserter Reparatur-Prozess KOLLMORGEN Europe GmbH zum 21.10.2019

An: Kollmorgen Kunden, Kollmorgen Partner

Ratingen, 11.10.2019

Sehr geehrter Kollmorgen Kunde,

Kollmorgen möchte Ihnen stets eine optimale Servicequalität bieten. Dank Ihrer Rückmeldungen im Rahmen unserer Umstellung auf den aktuellen RMA-Prozess im letzten Jahr, haben wir uns entschlossen, eine wesentliche Vereinfachung in der Form einzuführen, dass alle Reparaturen nur noch an eine zentrale Stelle innerhalb unserer Organisation gesandt werden sollen.

Die Adresse dieser zentralen Stelle lautet:

Kollmorgen s.r.o.

z.H.: Repair Department

Evropska 864

664 42 Modrice / Tschechische Republik

Email: brno_customer_repairs@kollmorgen.com

Tel.: +420 533 314 455

Wir möchten Sie bitten, Ihre Reparaturanfragen (RMA) nebst beigefügtem RMA-Formular direkt an den Customer-Service von **Kollmorgen s.r.o.** an oben genannte Email-Adresse zu senden. Die Zuteilung einer RMA-Nummer erfolgt durch das Kollmorgen s.r.o. Customer Service Team.

Bitte fügen Sie Ihren Versandunterlagen eine Kopie des ausgefüllten RMA-Formulars (mit zugeteilter RMA-Nummer) bei. Die Versendung der Waren soll FREI-HAUS, VERZOLLT erfolgen. Im Falle einer Reparaturanlieferung OHNE RMA-Formular / Nummer ist mit erheblichen Verzögerungen bei der Bearbeitung zu rechnen.

Reparaturanfragen oder Reparaturlieferungen, die nach dem 20.10.2019 an Kollmorgen Europe GmbH (Ratingen/Deutschland) gesandt werden, können leider nicht mehr bearbeitet werden.

Wichtiger Hinweis: Für die folgenden Altprodukte sind Reparaturen außerhalb der Kollmorgen-Gewährleistungszeit nur noch in Ausnahmefällen und nach vorheriger Absprache möglich:

DMC-Servoregler, PAM/SAM-Servoregler, SM/6SM45..100-Servomotoren, Motorkabel, Feedback-Kabel, Bautz-Produkte (z.B. DC-Motoren, Servomotoren, Linearmotoren, Schrittmotoren, Schrittmotoransteuerungen und Servoregler), Digifas-Servoregler, WKS/4KS-Servoregler, Acomel-Frequenzumrichter (z.B. K4000 etc.).

Vielen Dank für Ihre Unterstützung.

Mit freundlichen Grüßen



Jan Treede

GM Kollmorgen Europe GmbH

Improved Repair Process KOLLMORGEN Europe GmbH starting 21.10.2019

To: Kollmorgen Customers, Kollmorgen Sales Channel Partners

Ratingen, 11.10.2019

Dear valued Kollmorgen customer,

Kollmorgen is strived to always offer you an optimal service quality. Thanks to your feedback as part of our transition to the current RMA process last year, we have decided to introduce a significant simplification in the form that all repairs shall only be sent to one central point within our organization.

The address of this central location is:

Kollmorgen s.r.o.

Attn.: Repair Department

Evropska 864

664 42 Modrice / Czech Republic

Email: brno_customer_repairs@kollmorgen.com

Phone: +420 533 314 455

We kindly ask you to send your repair requests (RMA) together with the attached RMA form directly to the Customer Service of Kollmorgen s.r.o. using the above email address. The allocation of an RMA number is carried out by the Kollmorgen s.r.o. Customer Service Team.

Please enclose a copy of the completed RMA form (with the RMA number assigned) to your shipping documents. The shipment of the goods should be DELIVERED FREE, CUSTOMS CLEARED. Shipments returned for repair WITHOUT requested documents might lead to considerable delays in processing of your order.

Unfortunately, repair requests or repair-shipments sent to Kollmorgen Europe GmbH (Ratingen / Germany) after October, 20th 2019 cannot be processed any more.

Important note: For the following old/obsolete products, repairs outside of the Kollmorgen warranty period are only possible in exceptional cases and after prior agreement:

DMC servo drives, PAM/SAM servo drives, SM/6SM45..100 servo motors, motor cables, feedback cables, Bautz products (e.g. DC motors, servo motors, linear motors, stepper motors, stepper motor drives and servo drives), Digifas servo drives, WKS/4KS servo drives, Acomel frequency inverters (e.g. K4000 etc.).

Thank you very much for your support.

With best regards



Jan Treede

GM Kollmorgen Europe GmbH