

# Kundeninformation

## Ihr direkter Draht zu EICHLER

### 24/7 Ersatzteilservice + Hilfe bei Maschinenstillständen +49 8196 9000-247

Unter der 24/7 Servicrufnummer können Sie rund um die Uhr, an 365 Tagen im Jahr (auch an Sonn- und Feiertagen) auf lagernde funktionsgeprüfte Ersatzgeräte zugreifen. Bei einem Maschinenstillstand haben Sie einen Sofort-Kontakt mit unserem technischen Support.

### Fragen zu Verkauf, Wartung und Reparatur +49 8196 9000-0

Aufgrund des hohen Qualitätsanspruchs an uns selbst erhalten Sie alle reparierten sowie Ersatz- oder Austauschgeräte gereinigt, generalüberholt sowie funktionsgeprüft, mit mindestens 24 Monaten Garantie und Gewährleistung. Fragen Sie jederzeit zu Wartungsaufträgen vor Ort oder wegen eines detaillierten Kostenvoranschlags an. **Bei grundsätzlichen Fragen vereinbaren Sie gerne einen persönlichen Beratungstermin mit Ihrem Außendienstmitarbeiter von EICHLER.**

### Life Cycle Management +49 8196 9000-350

Geht es um die Sicherung von Anlagenverfügbarkeit, Konfigurationsmanagement mit Bestandsaufnahme vor Ort oder um die passende Versorgungsstrategie – dann sind Sie bei uns genau richtig. Gerne beantworten wir Ihre Fragen oder vereinbaren einen Termin für ein ausführliches Beratungsgespräch.

### Fachseminare – EICHLERakademiE +49 8196 9000-366

Sie haben Fragen zu Inhalten, Hotelbuchungen oder der An- und Abreise? Brauchen Sie eine fachmännische Beratung oder möchten sich zu einem Seminar anmelden? Wir helfen Ihnen gerne weiter.

### Überbestände verkaufen +49 8196 9000-550

Wir sind ständig auf der Suche nach Geräten und Einheiten aus den Bereichen HMI, SPS-Baugruppen, Antriebstechnik und Robotik. Herstellerübergreifend bieten wir Ihnen eine unkomplizierte und schnelle Möglichkeit, Ihre Bestände der Automatisierungstechnik zu reduzieren.

K-Info 24



# Vorabaustausch



# Vorabaustausch

Detaillierte Informationen, häufige Fragen

**Austauschgerät direkt online anfordern**

Auf [eichler-service.com](https://www.eichler-service.com) finden Sie über 60.000 Geräte der Automatisierungstechnik, klar strukturierte Artikelseiten sowie eine praktische Übersicht zu Preis, Verfügbarkeit und Lieferzeit. Mit wenigen Klicks können Sie direkt anfragen oder beauftragen – alternativ erreichen Sie uns auch per Telefon oder E-Mail.



<https://www.eichler-service.com/de/leistungen/geraeteverkauf>



Schneller als jede Reparatur und zugleich günstiger als der Kauf eines gebrauchten bzw. neuen Geräts, das ist der Vorabaustausch bei **EICHLER**.

### Ersetzen Sie defekte Geräte schnell und kostengünstig

Instandhalter kennen das Problem: Die Produktion läuft auf Hochtouren und plötzlich steht die Maschine still. Ein Ersatzteil ist nicht vorrätig. Der Kauf eines gebrauchten oder neuen Geräts bringt zusätzliche Aufwände und Kosten für die fachgerechte Entsorgung mit sich. Das kostet vor allem Zeit.

EICHLER bietet mit dem Vorabaustausch die perfekte Lösung: Sie erhalten schnell und unkompliziert ein funktionsgeprüftes Ersatzgerät – vom Touchpanel bis zum Frequenzrichter – und senden im Gegenzug einfach Ihre defekte Einheit ein.

### Ihre Vorteile auf einen Blick

- Meist direkt ab Lager verfügbar
- Regellieferzeit ca. 3-5 Werktage
- Optionaler Expressversand
- Günstiger als Gebrauchtkauf
- Keine Entsorgungskosten
- 10 Tage Rücksendezeit
- Funktionsgeprüfte Einheiten
- Getestet im Prüfzentrum
- Bis zu 36 Monate\* Garantie und Gewährleistung

\*optional, kostenpflichtig

### Häufige Fragen

**Muss ich das defekte Gerät vorab einsenden?**  
 Nein. Unser Ziel bei EICHLER ist es, Ihre Anlagenverfügbarkeit bestmöglich zu sichern und Ausfallzeiten zu minimieren. Daher liefern wir in der Regel innerhalb von 3–5 Werktagen ein funktionsgeprüftes Austauschgerät – abhängig vom Lagerbestand. Das defekte Gerät senden Sie uns einfach innerhalb von 10 Tagen zurück.

**Dient der Vorabaustausch dazu, die Reparatur meiner defekten Einheit zu überbrücken?**  
 Nein. Beim Vorabaustausch erwerben Sie ein funktionsgeprüftes, gebrauchtes Gerät. Durch die Rücksendung Ihrer defekten Einheit profitieren Sie vom günstigeren Austauschpreis im Vergleich zum Gebrauchtkauf – inklusive Eigentumsübertrag.

**Mein Gerät befindet sich zur Reparatur bei EICHLER. Kann ich nachträglich den Vorabaustausch beauftragen?**  
 Nein. Zertifizierte Prozesse sorgen für kurze Durchlaufzeiten und eine gleichbleibend hohe Qualität. Um Verzögerungen und Mehraufwendungen zu vermeiden ist eine nachträgliche Beauftragung des Vorabaustauschs nicht möglich.

**Was passiert, wenn ich meine defekte Baugruppe nicht bzw. nicht rechtzeitig an EICHLER übersende?**  
 Sofern sich die von Ihnen eingesandte Steuerung als irreparabel erweist oder nicht fristgerecht eingeschickt wurde, behalten wir uns vor, Ihnen den Differenzbetrag zum regulären Geräteverkauf in Rechnung zu stellen.

Der Vorabaustausch stellt in vielen Fällen die schnellste und wirtschaftlich sinnvollste Lösung dar, um Kosten und Stillstandzeiten gering zu halten.



**Wichtiger Hinweis**  
Achten Sie darauf, dass die Typennummer des von Ihnen eingesandten Gerätes identisch mit der Typennummer des Austauschgerätes ist. Sonst ist ein Austausch nicht möglich.

### So läuft der Vorabaustausch

**EICHLER übernimmt ...**

**Übersendung funktionsgeprüftes Gerät im Austausch**  
 Nach Auftragseingang versenden wir ein gereinigtes und funktionsgeprüftes Bauteil an die von Ihnen angegebene Adresse.

Mit der Auftragsbestätigung erhalten Sie einen vorausgefüllten Versandschein zur einfachen Identifizierung. Bitte legen Sie diesen der Rücksendung bei. Ihr defektes Gerät wird nach Eingang im EICHLER Werk geprüft, dem Auftrag zugewiesen und verbucht.

**Sie als Kunde übernehmen ...**

**Übersendung Ihres defekten Gerätes an EICHLER**  
 Senden Sie Ihr defektes Gerät innerhalb von 10 Tagen nach Auftragserteilung direkt an EICHLER. Verwenden Sie dafür den vorausgefüllten Versandschein und beauftragen Sie Ihren Paket- oder Logistikdienstleister mit dem Versand an folgende Adresse:

**Eichler GmbH  
 Retouren  
 Unteres Feld 1-3  
 86932 Pürgen OT Lengelfeld**