



**STORZ & BICKEL**

# **ANLEITUNG**

Erstellen eines Reparaturauftrags (RMA)

## INHALTSVERZEICHNIS

Erstellung eines Kundenkontos	<b>3</b>
Geräte Registrierung	<b>6</b>
RMA einleiten	<b>10</b>
Reperaturen kaufen	<b>14</b>

## ERSTELLUNG EINES KUNDENKONTOS

Wie erstelle ich ein Kundenkonto?

Mit dem Anlegen eines Kundenkontos  
verdienen Sie bereits 200 S&B Punkte.  
Erfahren Sie mehr: [www.storz-bickel.com/sb-points](http://www.storz-bickel.com/sb-points)

**Schritt 1**  
Seite öffnen:  
www.storz-bickel.com

angezeigten Land befinden, wählen Sie bitte Ihr Land aus, um zum richtigen Shop weitergeleitet zu

 Deutschland ▾



Anmelden

oder

Ein Konto erstellen

Germ

Wählen Sie Ihr Land, wenn das richtige Land nicht bereits ausgewählt ist.\*



**Schritt 2**  
Kundenkonto erstellen.



# Neuen Kunden-Account erstellen

## Persönliche Daten

Vorname \*

Nachname \*

Abonnieren Sie den Newsletter

Geburtsdatum \*



Um ein Kundenkonto eröffnen zu können, müssen Sie mindestens 18 Jahre alt sein.

Geschlecht

Alle mit einem \* gekennzeichneten Felder sind Pflichtfelder.

**\*Das richtige Land muss ausgewählt werden, damit der RMA-Antrag ausgefüllt werden kann.**

### **Schritt 3**

Bestätigen Sie Ihre  
E-Mail Adresse.

Wir schicken Ihnen eine E-Mail, in der wir Sie über die  
Einrichtung Ihres Kundenkontos informieren.

Folgen Sie den Anweisungen in der E-Mail und be-  
stätigen Sie Ihre E-Mail-Adresse, um die Registrierung  
abzuschließen.



**Sobald Sie Ihr Kundenkonto erstellt haben, können Sie Ihre S&B Geräte in Ihrem Kundenkonto registrieren.**

## **GERÄTE REGISTRIERUNG**

Wie registriere ich mein Gerät?

Nachdem Sie ein Konto erstellt und Ihre E-mail bestätigt haben, können sie sich anmelden und auf die Kontofunktionen zugreifen.



## Mein Konto

Meine Bestellungen

Adressbuch

Kontoinformation

Geschenkkarte

Meine Produktbewertungen

Newsletter-Abonnements

Meine Retouren

Meine Geräte

## Mein Konto

### Kontoinformation

Kontaktinformationen

[Bearbeiten](#) | [Passwort ändern](#)

Newsletter

Sie haben unseren Newsletter nicht abonniert.

[Bearbeiten](#)

### Adressbuch [Adressen verwalten](#)

Standard-Rechnungsanschrift

Sie haben keine Standard-Rechnungsanschrift angegeben.

[Adresse bearbeiten](#)

Standard-Lieferadresse

Sie haben keine Standardlieferadresse festgelegt.

[Adresse bearbeiten](#)

### Schritt 4

„Meine Geräte“  
auswählen.

Füllen Sie alle Angaben aus.



- Mein Konto
- Meine Bestellungen
- Adressbuch
- Kontoinformation
- Geschenkkarte
- Meine Produktbewertungen
- Newsletter-Abonnements
- Meine Retouren
- Meine Geräte**

## Meine Geräte

GERÄT REGISTRIEREN

**Schritt 5**  
„Gerät registrieren“  
auswählen.

**Schritt 6**  
Alle Angaben  
ausfüllen.

**Gerät registrieren**

Geben Sie ihre Seriennummer ein \*

Produkttyp \*

-- Bitte wählen --

Rechnungsdatum \*

Rechnung \*

Klicken Sie hier oder legen Sie eine Datei in diesem Bereich ab.

Allowed file types: .pdf, .jpg, .jpeg, .png (max. 2MB)

ABSENDEN

Wenn das Rechnungsdatum unbekannt ist, können Sie dieses mit Angabe der Seriennummer an info@storz-bickel.com senden und anfordern.

Wenn keine Rechnung vorhanden ist, kann auch ein Foto der Seriennummer hochgeladen werden.

In manchen Fällen wird die Registrierung wegen fehlender oder falscher Informationen abgelehnt.

## Gerät registrieren

Geben Sie ihre Seriennummer ein \*

Produkttyp \*

Rechnungsdatum \*

Rechnung \*



Klicken Sie hier oder legen Sie eine Datei in diesem Bereich ab.

Allowed file types: .pdf, .jpg, .jpeg, .png (max. 2MB)

**Schritt 7**  
„Absenden“  
auswählen.

ABSENDEN

**Sie erhalten eine Bestätigungs-E-Mail, sobald die Registrierung Ihres Geräts erfolgreich war. Dies kann bis zu 72 Stunden dauern.**

## **RMA EINLEITEN**

Wie erstelle ich eine Return Merchandise Authorization (RMA)?

Sobald Ihr Gerät zur Registrierung zugelassen ist, können Sie eine RMA erstellen.



Danke für die Produkt-Registrierung

Mein Konto

Meine Bestellungen

Adressbuch

Kontoinformation

Geschenkkarte

Meine Produktbewertungen

Newsletter-Abonnements

Meine Retouren

**Meine Geräte**

## Meine Geräte

Vorschaubild	Name	Seriennummer	Kaufdatum	Status	Aktion
--------------	------	--------------	-----------	--------	--------

GERÄT REGISTRIEREN

Pending

RMA erstellen

Hier können Sie jederzeit den Status Ihres Geräts überprüfen.

**Schritt 8**  
„RMA erstellen“  
auswählen.

## Schritt 9 RMA ausfüllen.

Meine Bestellungen

Adressbuch

Kontoinformation

Geschenkkarte

Meine Produktbewertungen

Newsletter-Abonnements

Meine Retouren

Meine Geräte

### Neue Rücksendung erstellen

Land *	Region
<input type="text" value="-- Bitte wählen --"/>	<input type="text"/>
Vorname *	Nachname *
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Adresse *	Zusätzliche adresse
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Stadt *	Plz *
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Telefonnummer *	
<input type="text"/>	
E-Mail *	E-Mail bestätigen *
<input type="text"/>	<input type="text"/>

### Rücksendungsartikelinformationen

Artikel *	Anzahl zur Rückgabe *
<input type="text" value="MIGHTY MEDIC"/>	<input type="text"/>
	Ausstehende Anzahl: 1
<input type="text"/>	Kaufort *
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	Preis *
<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text" value="MM0001"/>	Fehlerbeschreibung *
	<input type="text"/>

Schritt 10  
„RMA Starten“  
auswählen.

RMA STARTEN

Die RMA wurde nun eingeleitet. Sie erhalten innerhalb des nächsten Arbeitstages eine Bestätigungs-E-Mail von der Serviceabteilung.

Der RMA-Status kann im Kundenkonto unter „Meine Retouren“ überprüft werden.



Mein Konto

Meine Bestellungen

Adressbuch

Kontoinformation

Geschenkkarte

Meine Produktbewertungen

Newsletter-Abonnements

**Meine Retouren**

Meine Geräte

**Schritt 11**  
„Meine Retouren“  
auswählen.

Wir werden Sie per E-Mail be-  
nachrichtigen, wenn sich der  
Status Ihrer RMA ändert.

Hier können Sie jeder-  
zeit den Status Ihres  
Geräts überprüfen.

### Meine Geräte

VorschauBild	Name	Seriennummer	Kaufdatum	Warranty Date	Status	Aktion
	VOLCANO HYBRID				Registered	Reparatur Kaufen

[GERÄT REGISTRIEREN](#)

## **REPARATUR KAUFEN**

Wie kaufe ich eine Reparatur?

## Kaufe eine Reparatur.



VOLCANO HYBRID

GERÄT REGISTRIEREN

Registered

Reparatur Kaufen

**Schritt 12**  
„Reparatur kaufen“  
auswählen.

In manchen Fällen ist die Schaltfläche **„Reparatur kaufen“** an einer anderen Stelle zu finden. Siehe **Seite 16**.

In manchen Fällen ist die Schaltfläche „Reparatur kaufen“ an einer anderen Stelle zu finden.

## Meine Retouren

Rücksendung #	Datum	Versand von	Rücksendungsstatus
			Approved + Repair

**Schritt 12.1**  
„Rückgabe ansehen“ auswählen.

[Rückgabe ansehen](#)

## Rücksendung #000000000000

**Schritt 12.2**  
„Reparatur kaufen“ auswählen.

[Reparatur Kaufen](#)

### Lieferadresse

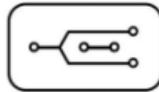
STORZ & BICKEL  
In Grubenäcker 5-9  
Tuttlingen, Baden-Württemberg, 78532  
Deutschland  
T: +4974619697070

Wählen Sie die Reparatur, die am besten zum Defekt Ihres Geräts passt.

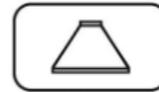
**Schritt 13**  
Passende Reparatur  
auswählen.



Repair HYBRID ONYX Electronics



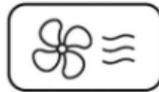
Repair HYBRID Electronics



Repair HYBRID Housing



Repair HYBRID (ONYX) Heating



Repair HYBRID (ONYX) Air  
Management/Housing Bottom Part

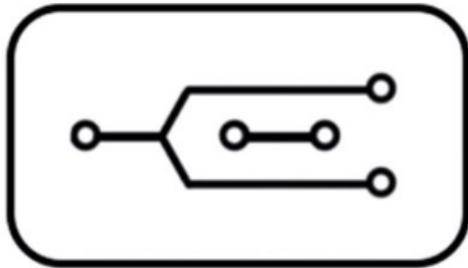


Repair HYBRID ONYX Housing

Wenn Sie unsicher sind, welche  
Reparatur für Ihr Gerät geeignet ist,  
können Sie sich die Beschreibungen  
der Reparaturen ansehen oder sich  
an [service@storz-bickel.com](mailto:service@storz-bickel.com) wenden.

# Repair HYBRID Electronics

Auf Lager  
SKU#: 99 70-NA



**Schritt 14**  
Seriennummer  
des zu reparier-  
enden Geräts  
wählen.

Repair \*

1	<b>IN DEN WARENKORB</b>
---	-------------------------

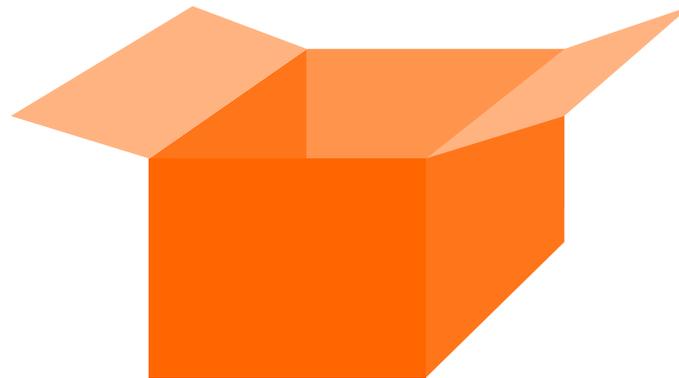
**Schritt 15**  
„in den Warenkorb“  
auswählen.

**Folgen Sie den Anweisungen des Check-out-Prozesses.**

### **Schritt 16**

Das defekte Gerät  
zurücksenden.

Bitte beachten Sie die Verpackungshinweise in Ihrer RMA-Bestätigungs-E-Mail oder unter [www.storz-bickel.com/service](http://www.storz-bickel.com/service) unter der Rubrik „Weitere Informationen“, wenn Sie uns Ihr Gerät zusenden.



**Der RMA-Status kann im Kundenkonto unter „Meine Retouren“ überprüft werden.**



**STORZ & BICKEL**