

# 1. Vorgehen bei Reklamationen speziell für SD4005 und SD4010:

Bitte Problem schildern lassen: z.B. Reagiert der Sensor, aber es wird trotzdem keine Flüssigkeit gefördert? Welche Farbe zeigt die Diode? Was wurde vom Kunden bereits unternommen?

Folgende Schritte sollte der Kunde vor einer Rücksendung des Spenders selbst durchgeführt haben:

1. Austausch der Rollerpumpe – egal wie alt/jung der Spender/Pumpe ist. Der Originalverpackung liegt dafür immer kostenlos eine Ersatzpumpe (2.Pumpe) bei.
2. Reset des Spenders durch gleichzeitiges Drücken von rundem und eckigem Knöpfen
3. Batterienaustausch

Alle Punkte sind in der Bedienungsanleitung detailliert beschrieben oder als Erklärvideos auf unserer Website zu sehen. Falls der Kunde die Bedienungsanleitung nicht mehr hat, kann er Sie auf unserer Website downloaden. Dort befinden sich in einem separaten Kapitel weitere spenderindividuelle Tips zur Behebung von Störungen

## Beschreibung und Behebung von Störungen für SD4005 und SD4010

Angezeigte Störung	Mögliche Ursache	Fehlerbehebung
LED blinkt abwechselnd rot und blau	1. Versehentlich (beim Einsetzen der Batterien) eckigen <b>und</b> runden Knopf gedrückt 2. <b>Elektronik defekt</b>	1. Reset durchführen – dazu eine Batterie entnehmen, dann eckigen (AN/AUS) Knopf drücken und gedrückt halten, bis die entnommene Batterie wiedereingesetzt ist 2. Einsenden an Hersteller
LED blinkt rot (nach Einsetzen neuer Batterien)	Batterien nicht korrekt eingesetzt/verkantet	Sitz der Batterien überprüfen, vorsorglich Polarität prüfen
Spender dosiert nicht	1. Gebrauchsflasche leer 2. Pumpenschlauch abgeknickt (z.B. unter dem Pumpenkopf) 3. Pumpenschlauch klebt an der Flaschenwan- dung (bei fast leerer Flasche) 4. Falsches (hoch visköses) Medium	1. Neue Flasche einsetzen 2. Schlauch prüfen und evtl. Knick beseitigen 3. Prüfen und Schlauch mittig in die Gebrauchsflasche bringen, evtl. Flasche tauschen 4. Medium vor dem Einsatz auf Eignung prüfen
Spender dosiert zu geringe Menge	1. Flüssigeres Medium verwendet 2. Auf Dosierstufe 1 = ca. 1,6 ml eingestellt	1. Auf höhere Dosierstufe einstellen 2. Auf Dosierstufe 2 = ca. 3,2 ml einstellen
Pumpe läuft schwergängig	1. Pumpe länger als 6 Monate in Gebrauch 2. Flüssigeres Medium verwendet	1. Pumpe tauschen (möglichst alle 3-4 Monate) 2. Medium auf Eignung prüfen
Sensor arbeitet nicht, obwohl Hand unter den Sensor gehalten wird	1. Hand zu tief gehalten 2. Auslöseabstand verstellt 3. Sensor/Elektronik defekt	1. Hand näher an den Sensor bringen 2. Sensor neu kalibrieren s. Kapitel 10. 3. Einsenden an Hersteller
Vorratsflasche „wackelt“ oder fällt beim Öffnen des Spenders heraus	Flaschenfeststeller nicht fixiert bzw. (nur beim 1.000 ml-Spender) zusätzlich: variabler Feststeller (in der Sensor-Trägerplatte) für Flaschenhals ist nicht zentriert	Flaschenfeststeller nach oben (gegen den Flaschenboden) drücken, bis die Flasche fest sitzt bzw. (beim 1.000 ml- Spender): Feststeller genau über dem Hals der Gebrauchsflasche zentrieren
Spender läßt sich nicht vollständig schließen	1. Schlüssel steckt noch im Spender 2. Schlauch ist eingeklemmt	1. Schlüssel entfernen 2. Schlauch sauber verlegen Frontdeckel schließen

### Spezielle Fixes für SD4010 bei Flaschenproblemen

Durch Modifikationen der Sicherheitsverschlüsse der Euroflaschen durch die Desinfektionsmittelhersteller sind in manchen Fällen die Flaschenhalse länger und damit die Flasche höher geworden. Daher sind u.U. folgende Maßnahmen notwendig:

1. Weißen Gummiring Flaschenhalsführung entfernen und diese ganz nach innen schieben.
2. Flaschenfixierung unten im Spender entfernen
3. Bei Bode Sterilium Flaschen muss unter Umständen das Sichtfenster entfernt werden

## 2. Unterstützung durch App

Für einen besseren After-Sales-Support stellen wir Ihnen eine digitale Visualisierung der beiden EURANEG Spendermodelle (manuell und automatik/Touchless) in Form einer IOS bzw. Android App „VUframe“ zur Verfügung:

Dies ermöglicht folgendes:

- 360 Grad Darstellung (Drehen mit den Fingern) der beiden Spender in den beiden Grundfarbausführungen weiss und grau/weiss
- Konfigurieren von farbigen Tropfschalen oder Hebeln sowie Logodruck 360 Grad Explosionsdarstellung beider Spendermodelle
- Augmented Reality Darstellung des Spenders im Realen Umfeld des Kunden entweder als Standgerät oder Wandmontage.

Damit es funktioniert bitte wie folgt vorgehen:

1. Im Appstore Apple oder Android die App VUFRAME herunterladen
2. Die beiden Datensätze für die beiden Spender über die beiden Links unten in die App hineinladen. Am besten die Links direkt auf dem Smartphone öffnen

Share-Link SmartVu™

SD4005 Automatikspender:

<https://share.vuframe.com/4f6c5b28>

SD2005 Armhebelspender:

<https://share.vuframe.com/2bd4083b>

### 3. Abwicklung von Reklamationen / Retouren (Prozess)

Falls das Gerät trotzdem nicht wieder in Gang kommt, senden Sie uns bitte beiliegend ausgefüllten Reklamationsbogen eventuell mit Bildern per Mail an [kontakt@euraneg.com](mailto:kontakt@euraneg.com) zu.

Anschließend drucken Sie bitte diesen Bogen aus und senden ihn gemeinsam mit dem defekten Gerät an:



## Reklamationsbogen

für touchless und manuelle Dosierspender

SD2005  SD2010  SD100  sonstige  SD3015  SD4005  SD4010

Absender (Unternehmen/Kundennummer und Sachbearbeiter):

\_\_\_\_\_

Ihre interne Vorgangs- bzw. Reklamationsnummer: \_\_\_\_\_

Reklamiert von: Name des Endkunden mit vollständiger Adresse, falls Austauschgerät direkt zugesandt wird:

\_\_\_\_\_

Wurde ein Vorab-Austausch bereits durchgeführt: ja  nein

Anzahl Spender \_\_\_\_\_ Seriennummer Spender \_\_\_\_\_

gekauft am \_\_\_\_\_ Rechnungsnummer \_\_\_\_\_

Fehlerbeschreibung (bitte so ausführlich wie möglich angeben **bzw. Fotos mitsenden**):

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Datum: \_\_\_\_\_ Unterschrift: \_\_\_\_\_

Euraneg gibt eine freiwillige 12-monatige Garantie, diese umfasst auch Mängel, die nach dem Kauf aufgetreten sind.

Im Rahmen dieser Garantie werden die eingesandten Geräte repariert oder gegen Neugeräte getauscht. Nach Ablauf der Garantie werden wir Ihnen für eingesandte Geräte individuelle Kulanzlösungen (z.B. refurbished Geräte) anbieten