

Coperion Notfall-Hotline

In dringenden Notfällen sind wir auch außerhalb der Geschäftszeiten für unsere Kunden erreichbar. Kontaktieren Sie uns bei Störungen der Anlagensteuerung und an Maschinen rund um die Uhr unter unserer

Notfall-Hotline-Nummer +49 711 897 2121

Je nach Schadensbild werden Steuerungsexperten, Servicetechniker oder Ersatzteil-Spezialisten zur Unterstützung hinzugezogen.

Um Ihnen schnellstmöglich Hilfe leisten zu können, bitten wir Sie, sämtliche relevanten Daten, die Ihre Maschine oder Anlage betreffen, bereitzuhalten. Bitte notieren Sie sich folgende Daten, bevor Sie unsere Notfall-Hotline anrufen:

- Firmenname und Adresse
- Ihren Namen und Telefonnummer
- Problembeschreibung
- Maschinentyp
- Projekt- und/oder Maschinenummer (zu finden auf dem Maschinen- oder Getriebetypenschild)

Die Coperion Notfall-Hotline ist in erster Linie für Automationsnotfälle bzw. akute mechanische Schäden an der Maschinen- oder Anlagensteuerung bzw. der Maschine selbst ausgelegt. Reguläre Ersatzteilbestellungen und Terminvereinbarungen mit einem unserer Servicetechniker werden gerne entgegengenommen und am nächsten Arbeitstag bearbeitet. Während der Geschäftszeiten bitten wir Sie, zunächst Ihren lokalen Coperion Ansprechpartner zu kontaktieren, bevor Sie die Coperion Notfall-Hotline anrufen.

Bitte beachten Sie, dass ein sofortiger Notfallsupport mit höchster Priorität behandelt wird und kostenpflichtig ist. Rein die Entgegennahme Ihres Anliegens ist dagegen kostenfrei.

Es gelten folgende Verrechnungssätze für den telefonischen Notfall-Hotline Support:

- Online - Support für Steuerungsprobleme während der Coperion Geschäftszeiten:

Basispauschale 230 €/h. Ausgenommen hiervon sind Kunden mit einem gültigen Online Remote Servicevertrag. Hierfür gelten die dort vereinbarten Stundensätze.
- Ersatzteilaufträge werden während der Geschäftszeiten generell mit einer Havariekostenpauschale von 300 € beaufschlagt. Ab 17 Uhr und an Wochenenden und Feiertagen erhöht sich die Pauschale auf 500 €

Die genannten Pauschalen verstehen sich exklusive Mehrwertsteuer.

Die Coperion Geschäftszeiten sind von Montag bis Freitag von 08.00 – 17.00 Uhr (MEZ), ausgenommen an Wochenenden und Feiertage.