

# Häufig gestellte Fragen (FAQ) und unsere Antworten:



## 1. Wann macht Ihr wieder normal auf?

Bis auf Weiteres haben wir unser Servicecenter vorbeugend geschlossen bzw. stark eingeschränkt. Wir werden erst wieder normal öffnen, wenn die Pandemie vom RKI als beendet erklärt wurde.

## 2. Privatperson: Ich möchte, dass Ihr bei mir Pumpe/XY vor Ort anschaut/repariert. Warum macht Ihr das nicht?

Auf Grund unserer Fähigkeiten zur Instandsetzung von kritischer Infrastruktur (Trinkwasser/Abwasser/Energie) und laufender Verträge mit BUND, Kreis und Kommunen sind wir verpflichtet, durchhaltefähig zu bleiben. Würden wir nun bei Ihnen im Privathaus/-garten arbeiten, müsste unser Mitarbeiter ggf. für 14 Tage in Quarantäne.

## 3. Privatperson: Ich kann die Pumpe aber nicht selber reparieren, was nun?

Wir empfehlen, dass Sie sich an Ihren Heizungsfachbetrieb /Gas-Wasser-Installateur wenden. Dieser kann i.d.R. die Pumpe bei Ihnen demontieren, und diese dann zu uns bringen.

## 4. Privatperson: Kann ich die Pumpe /XY zu euch bringen oder bringen lassen?

JA, zwischen 8:00 und 12:00 Uhr von Montag bis Freitag ist unsere Reparaturannahme geöffnet. Wir können die Pumpe / XY bei uns am Prüfstand testen und auch in der Werkstatt reparieren oder ggf. Ersatz vorbereiten.

## 5. Privatperson: Ich möchte eine Beratung erhalten, geht das?

JA, aber nur telefonisch zwischen 8:00 und 12:00 Uhr von Montag bis Freitag.

## 6. Privatperson: Kann ich Bar zahlen?

JA, wir nehmen weiterhin Bargeld entgegen, EC-Kartenzahlung ist uns aber lieber.

## 7. Privatperson: Kann ich auch „auf Rechnung/Lieferschein“ bei euch Dinge kaufen/reparieren lassen? Früher ging das aber.

„Zahlung bei Lieferung/Abholung“ wurde schon vor Jahren durch die KFZ-Werkstätten eingeführt. Wir schließen uns dieser Regelung nun an.

## 8. Warum muss ich den Prüf/Reparaturauftrag selber ausfüllen?

Laut Infektionsschutzgesetz sind wir verpflichtet, unsere Kontakte aufzuzeichnen. Wenn Sie Ihren Namen und Ihre Adresse selber aufschreiben, schließen wir Fehler der Schreibweise durch uns aus.

## 9. Kann ich weiterhin Kleinmaterial (Kugellager/Fittings, usw.) bei euch kaufen?

Alles, was wir auf Lager haben, können Sie zwischen 8:00 und 12:00 Uhr von Montag bis Freitag bei uns gegen Bar/EC-Zahlung erwerben.

## 10. Wenn ich eine Maske trage, kann ich dann doch reinkommen?

NEIN, da machen wir keine Ausnahmen!

## 11. Könnt Ihr mir Kleinteile bestellen, die Ihr regulär nicht auf Lager habt?

Ungern, da durch die aktuelle Corona-Pandemie die Lieferwege gestört sind. Der Zeitaufwand ist einfach zu hoch.

## 12. Meine Poolpumpe/Heizungspumpe/ Küchengerät/Staubsauger/usw. ist defekt. Repariert Ihr diese?

NEIN. Poolpumpen/Heizungspumpen/Küchengeräte/Staubsauger werden von uns nicht mehr repariert. Häufig lohnte sich die Reparatur in den letzten Jahren schon nicht mehr, aktuell sind kaum Ersatzteile zu beschaffen. Wenden Sie sich bitte an Ihren ursprünglichen Lieferanten.

13. **Repariert Ihr mir meinen Industriestaubsauger?**

NEIN, bei Industriestaubsaugern, wie auch bei Kleinsaugern, ist das Infektionsrisiko zu hoch.

14. **Repariert Ihr mir mein  
Heizungsgebläse/Abluftgebläse?**

NEIN, Heizungsgebläse sind entweder so gebaut, dass eine Reparatur nicht möglich ist, oder enthalten Asbest.

15. **Repariert ihr mir meinen Hochdruckreiniger, z.B.  
Kärcher, das ist doch eine deutsche Marke?**

Wir reparieren Hochdruckreiniger von WILMS und KRÄNZLE und wenige industrielle KÄRCHER-Modelle. Die Üblichen gelben KÄRCHER-Modelle sind Baumarktgeräte, dafür sind die Ersatzteile häufig teurer als ein neues Gerät.

16. ....

(die Liste wird bei Gelegenheit erweitert).

Wir bitten um Verständnis für diese Maßnahmen.

Neben dem Schutz der Kunden vor einer Ansteckung mit dem neuartigen Corona-Virus steht die Gewährleistung der Instandsetzungsfähigkeit für Infrastruktur am Niederrhein im Vordergrund. Es gilt potenzielle Infektionsketten frühzeitig zu unterbrechen.

Einen aktuellen Infektions- oder Verdachtsfall gibt es bei uns zum gegebenen Zeitpunkt nicht.

Wir halten Sie auf dem Laufenden über unsere Homepage und unseren Facebook-Kanal.

Goch, den 16.04.2020

Stephan Douteil, Dipl.-Ing. (FH) Elektrotechnik