

# Störungen melden



So erreichen Sie  
den dormakaba Service

**dormakaba** 



## Wie melde ich eine Störung?

Sie haben mehrere Möglichkeiten, uns eine Störung zu melden:

1. Sie schicken uns eine E-Mail an **[helpdesk.ens.ch@dormakaba.com](mailto:helpdesk.ens.ch@dormakaba.com)**
2. Sie nutzen den Online-Reparaturauftrag auf unserer Website.  
**[www.dormakaba.ch/online-reparaturauftrag](http://www.dormakaba.ch/online-reparaturauftrag)**



3. Sie rufen uns an unter **0844 22 00 22**

# Welche Daten werden für eine schnelle Störungsbearbeitung benötigt?

Damit Ihr Auftrag schnell und zuverlässig bearbeitet wird, benötigen Sie im Vorfeld folgende Daten:

## **Angaben zum Auftraggeber**

- Kundennummer oder Auftraggeber/ Leistungsempfänger
- Adresse

## **Angaben zum Objekt**

- Objektname
- Adresse
- Kontaktperson inkl. Kontaktdaten

## **Angaben zur Tür**

- Türstandort
- Service ID Nummer (Die SID Nummer sowie die Bezeichnung des Türtyps finden Sie auf einem Aufkleber direkt auf der Türanlage)
- Defektbeschreibung

# Wann wird meine Störung behoben?

Wir haben ein schweizweites Netz von qualifizierten Servicetechnikern. In der Regel kommt immer derselbe Techniker zu Ihnen. So stellen wir eine persönliche Betreuung, kurze Reaktionszeiten und Kundennähe sicher.

Wir bieten Ihnen massgeschneiderte Servicedienstleistungen und ein differenziertes Leistungsangebot. Mit einem Servicevertrag entscheiden Sie über die Leistungserbringung und die Reaktionszeiten im Störfall.

	Mit Servicevertrag	Ohne Servicevertrag
<b>Ansprechzeiten</b>	7/24h	7/24h
<b>Ausführungszeiten für Störungsbehebung</b>	8–17 Uhr	8–17 Uhr
<b>Interventionszeit bei Störungen</b>	Je nach Vertrag First: 6 h Plus: 24 h Eco: 48 h	Nach Vereinbarung
<b>Notfalldienst (Störung)</b>	Gemäss Vertrag Alles inklusive oder Pikettzuschläge	Pikettzuschläge, Expresszuschläge

Wir beraten Sie gerne und erstellen Ihnen ein individuelles Angebot.

Tel.: 0844 22 00 22

Mail: [services.ens.ch@dormakaba.com](mailto:services.ens.ch@dormakaba.com)

# dormakaba Service

## **Unsere Service-Leistungen auf einen Blick:**

- Prüfung/Inspektion und Wartung
- Reparaturen und Störungsbeseitigungen
- Modernisierungen
- Umrüstungen – auch Fremdantrieb auf dormakaba Antrieb
- Beratung bei der Einhaltung der gesetzlichen Betreibervorschriften
- Beratung bei der Einhaltung der gesetzlichen Sicherheitsbestimmungen
- Beratung bei Ersatzteilauswahl und Austausch

## **Unsere Service-Leistungen bieten wir für folgende Produktbereiche an:**

- Automatische Schiebetüranlagen
- Drehflügeltüranlagen
- Karusselltüren, Faltflügeltüren, Raumspartüren
- Drehsperren und Drehkreuze
- Sensorschleusen und Sensorpassagen
- Schwenktüren
- Automatische und manuelle Glasschiebewände
- Türfeststellanlagen für vorbeugenden Brandschutz
- Türschliesser
- Türprodukte für die Sicherheit in Flucht- und Rettungswegen

## **Unser Service für Ihre Sicherheit**

Wir kümmern uns um die Leistungsfähigkeit Ihrer Infrastruktur und bieten einen Premium Service rund um das Thema Zutritt für Ihr Gebäude.

dormakaba Schweiz AG  
Lerchentalstrasse 2a  
9016 St. Gallen

**Service-Hotline**

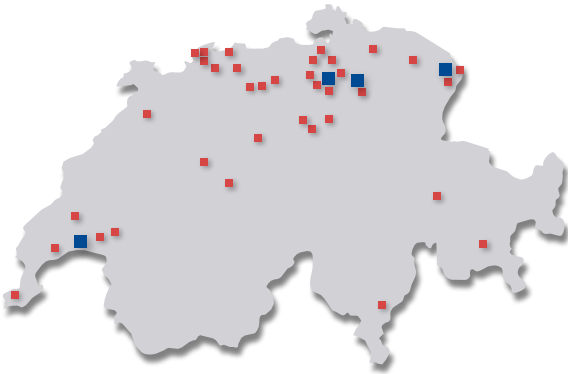
0844 22 00 22

**Service-Mail**

helpdesk.ens.ch@dormakaba.com

www.dormakaba.ch

## Schweizweites Servicenetz



WN 05533751532, 08/20  
Änderungen vorbehalten

Wir sind da, wenn Sie uns brauchen. Auch nach der Installation und Inbetriebnahme bleiben wir an Ihrer Seite.