



Repair Operations

ATTENTION REQUIRED: Accessory Exchange Requests under warranty period

Following the feedback shared by Customers and Partners in the 2021 CX Survey, in recent months we have been working on improving the exchange process for batteries and non repairable accessories.

In order to help our customers and to minimize the impact of any potential delays, **effective February 1st 2022** we have decided that all customers will **no longer need to ship their accessories back to the repair site for replacement**. Instead they will need to **request an RMA with Customer Care and provide a Proof of Purchase**. This change will help to shorten the turnaround time (dependent on material availability) and to lower transportation costs. The replacement will be provided for all requests that successfully meet the requirements.

Please feel free to distribute these among your customers and contact us in case of any questions at controltower.repairemea@motorolasolutions.com

To simplify and accelerate the process, please ask the customer to add “accessory exchange” term in the email subject. That will help us to identify the request more efficiently.

Sehr geehrter Kunde,

wir bitten um Beachtung: Anfragen zur Reparatur während der Gewährleistung

Nach dem Feedback von Kunden und Partnern aus der Kundenzufriedenheitsumfrage 2021 haben wir in den letzten Monaten daran gearbeitet, den Reparaturprozess für Batterien und nicht reparierbares Zubehör zu verbessern.

Um die Auswirkungen möglicher Verzögerungen zu minimieren haben wir beschlossen, dass Kunden ab dem 1. Februar 2022 ihr Zubehör nicht mehr zum Austausch an das Reparaturzentrum zurücksenden müssen. Fordern Sie stattdessen eine RMA über das Reparaturauftragsformular bei unserem Kundendienstteam unter repair.emea@motorolasolutions.com an und legen Sie einen Kaufnachweis vor, um die Anfrage zu validieren.

Der Ersatz wird für alle Anforderungen bereitgestellt, die die Anforderungen erfüllen.

Diese Änderung trägt dazu bei, die Bearbeitungszeit (abhängig von der Materialverfügbarkeit) zu verkürzen und Transportkosten zu senken.

Bitte denken Sie immer daran, den Begriff „Zubehöرتausch“ in den Titel Ihrer Nachricht einzufügen. Dies hilft uns, Ihre Anfrage weiter zu identifizieren und zu priorisieren.

Bei Fragen oder Bedenken kontaktieren Sie uns bitte unter repair.emea@motorolasolutions.com.

Mit freundlichen Grüßen,

Reparaturteam von Motorola Solutions