



### WYLER EXPRESS REPAIR SERVICE

WYLER AG has a strong and transparent service philosophy: Our customers should feel that:

**“There are no problems with WYLER products, and in the rare case that there is a problem WYLER solves it efficiently and to my full satisfaction.”**

We would like to make it as easy as possible for any WYLER customer - wherever in the world he is - to deal with us.

#### Transparent transportation costs

##### 1. Products under warranty:

Since January 1, 2007, WYLER AG has absorbed shipping costs to and from Switzerland for products showing errors during the warranty period.

- I. WYLER only absorbs the shipping cost, and the cost to import the instrument into Switzerland.
- II. Our representatives will absorb the cost of re-importing the instrument into their country. They will be responsible for defining the paperwork to ensure a cost-efficient process considering the local rules and regulations.
- III. In countries where WYLER does not have a representative, the cost for re-importing the instrument into the country must be absorbed by the customer
- IV. The final decision as to whether or not a specific case is a justified warranty issue remains with WYLER

##### 2. Products no longer under warranty

If a product becomes defective after the warranty period, the customer will be required to pay for shipping. In order to reduce the distance to WYLER, we would like to make sure that a customer from Asia or South America has the same short "distance" to WYLER (in terms of shipping costs) as a European customer, and are therefore offering subsidized shipping costs for customers outside of Europe:

Shipping costs under the **cooperation agreement with TNT**: (max. amount worldwide):

• CLINOTRONIC PLUS	CHF 75.- each way
• CLINO 2000	CHF 100.- each way
• Single instruments (MINILEVEL/ BlueLEVEL)	CHF 125.- each way
• ENGINEER-SET	CHF 150.- each way
• NivelSWISS	CHF 150.- each way

Prices as per January 1<sup>st</sup>, 2010

(We reserve the right to adjust our prices at all times)

##### 3. Reduced turn-around time for repairs

Many customers are very dependent on their instruments, as they use them daily. They can therefore not do without them for a long period of time. In such cases, WYLER AG, in cooperation with TNT, has implemented an Express Repair Service, called ERS.

Employing this service, the total turn-around time including the transport from and to WYLER can be reduced considerably.

The process looks as follows

- The customer announces the repair request to the local WYLER partner in his country
- The WYLER partner informs the customer about the conditions and advantages of the ERS:
  - reduced turn-around time
  - required acceptance to repair without quote up to 65 % of the price for a new instrument
  - Transportation with **TNT**
- Afterward, the customer will receive all information and instructions necessary for smooth handling. The customer only has to pack the product suitably, fill in a form for the **TNT** courier service, and notify the local TNT office when the item is ready for pick-up. Everything else will run automatically.
- Products reaching WYLER under this ERS service will be given priority handling, and the instrument will be returned using the same courier service.
- The invoicing will be through the WYLER partner in your country.

### WYLER EXPRESS REPARATUR SERVICE

WYLER AG hat eine klare und transparente Service Philosophie: Unsere Kunden sollten sich wie folgt behandelt fühlen:

**“Mit WYLER - Produkten gibt es keine Probleme, und in den seltenen Fällen, dass es doch einmal Probleme gibt, so löst WYLER diese effizient und zu meiner vollen Zufriedenheit“**

Wir möchten es für unsere Kunden so einfach wie möglich machen mit WYLER zusammenzuarbeiten – wo auch immer sie sich auf dieser Welt befinden.

#### Transparente Transport Kosten

##### 1. Produkte, welche noch innerhalb der Garantie Periode liegen:

Seit dem 1. Januar, 2007 übernimmt die WYLER AG für Produkte, welche noch innerhalb der Garantie Periode liegen, die Transportkosten nach und von der Schweiz.

- I. WYLER übernimmt nur die Transportkosten nach und von der Schweiz und die Kosten, welche anfallen um das Gerät in die Schweiz zu importieren.
- II. Die lokale WYLER Vertretung übernimmt die Kosten für die Wiedereinfuhr des Gerätes in deren Land. Sie ist zudem verantwortlich für die Erstellung der Ausfuhr-Dokumente, um einen kostengünstigen Prozess innerhalb der landesspezifischen Regeln und Vorschriften zu ermöglichen.
- III. In Ländern, in denen WYLER keine offizielle Vertretung hat, müssen die Kosten für die Wiedereinfuhr durch den Kunden übernommen werden
- IV. Die Firma WYLER behält sich das Recht vor, die endgültige Entscheidung zu fällen, ob im konkreten Fall ein gerechtfertigter Garantiesanspruch vorliegt oder nicht.

##### 2. Produkte, welche nicht mehr innerhalb der Garantie Periode liegen:

Bei einem defekten Gerät ausserhalb der Garantie-Periode müssen die Transportkosten selbstverständlich vom Kunden übernommen werden. Wir möchten aber sicherstellen, dass ein Kunde aus Asien oder Südamerika die gleich kurze „Distanz“ zu WYLER hat (im Bezug auf die Transportkosten) wie ein europäischer Kunde und offerieren deshalb stark subventionierte Transportkosten für Länder ausserhalb Europa:

Transportkosten im Rahmen unserer **Zusammenarbeit mit TNT** (max. Betrag für die ganze Welt

• CLINOTRONIC PLUS	CHF 75.- pro Weg
• CLINO 2000	CHF 100.- pro Weg
• Einzelgeräte (MINILEVEL/ BlueLEVEL)	CHF 125.- pro Weg
• MONTEURSET	CHF 150.- pro Weg
• NivelSWISS	CHF 150.- pro Weg

Stand per 1.1.2010

(Wir behalten uns das Recht vor, unsere Preise jederzeit zu ändern)

##### 3. Verkürzte Durchlaufzeit bei Reparaturen

Viele Kunden können die Geräte nicht über einen längeren Zeitraum entbehren, da die Instrumente täglich im Einsatz sind. Für diese Fälle wurde durch die Firma WYLER AG in Zusammenarbeit mit TNT der „Express Reparatur Service“ (nachfolgend ERS genannt) eingerichtet.

Dank diesem Service kann die Durchlaufzeit, d.h. Transport vom Kunden zur Firma WYLER AG und zurück für eine Reparatur stark verkürzt werden.

Der Ablauf sieht wie folgt aus:

- Der Kunde meldet den Reparaturfall im jeweiligen Land dem WYLER-Partner
- Der WYLER-Partner orientiert den Kunden über die Vorteile und Konditionen des ERS:
  - kurze Durchlaufzeiten
  - Der Kunde stimmt einem Reparaturpreis bis 65 % des Neupreises ohne Kostenvoranschlag zu
  - Transport mit **TNT**
- Der Kunde erhält anschliessend alle notwendigen Informationen zur reibungslosen Abwicklung. Er muss lediglich das Produkt ordnungsgemäss verpacken und das Formular für den **TNT**-Service ausfüllen sowie dem Transportdienst die Abholbereitschaft melden. Der restliche Prozess läuft automatisch ab
- Die so bei WYLER eingehenden ERS-Produkte werden mit erster Priorität behandelt; der Kunde erhält das Instrument mit dem gleichen Transportdienst zurück
- Die Rechnungsstellung erfolgt über den WYLER-Partner im Land