

IKA

designed for scientists

DE



GARANTIIERT BESTER SERVICE |
Von der Kalibrierung bis zum Ersatzteil

Weltweit für Sie da

Die Entscheidung für ein Produkt von IKA ist auch die Entscheidung für den exzellenten technischen Service von IKA in Ihrer Region. Unser Team steht Ihnen weltweit bei Servicefragen zur Verfügung.



Haben Sie Fragen? Unser Application Support steht Ihnen persönlich zur Verfügung:

Telefon: +49 7633 831 860

/// Applikationsberatung

Im IKA Application Center können Sie alle Laborgeräte selbst testen. Unsere Experten analysieren Ihre Prozesse und finden gemeinsam mit Ihnen heraus, wie Sie Ihre Anwendung optimieren können.

/// Application Center

Unser Application Center bietet auf 400 m² die neusten Laborgeräte.

/// Gerätetests

Das Application Team unterstützt Sie beim individuellen Testen von Geräten und Prozessen.

/// Probenanalyse und Anwendungsempfehlung

Zu eingeschickten Proben erhalten Sie innerhalb von zwei Arbeitstagen konkrete Anwendungsempfehlungen.

/// Customizing Center

Wenn Sie in unserem Portfolio keine genau passende Lösung für Ihr Vorhaben finden, erarbeiten wir eine für Sie. Auf unserer Website finden Sie Beispiele für bereits umgesetzte Anwendungen.

/// Kalibrierservice

IKA steht für Qualität, Sicherheit und Genauigkeit in der Labor- und Analysetechnik. Auf Wunsch kalibrieren wir Ihre Laborgeräte und dokumentieren Mess- und Referenzwerte unter speziell definierten Bedingungen.



Der Service von IKA beginnt lange vor Ihrer Entscheidung für ein Laborgerät. Und danach? Dauert er noch viel länger an.

Weltweit für Sie da

Seite 2

Kalibrierservices

Seite 4

Qualifizierung von Neugeräten

Seite 6

Wartung

Seite 8

Reparatur

Seite 10

Garantie

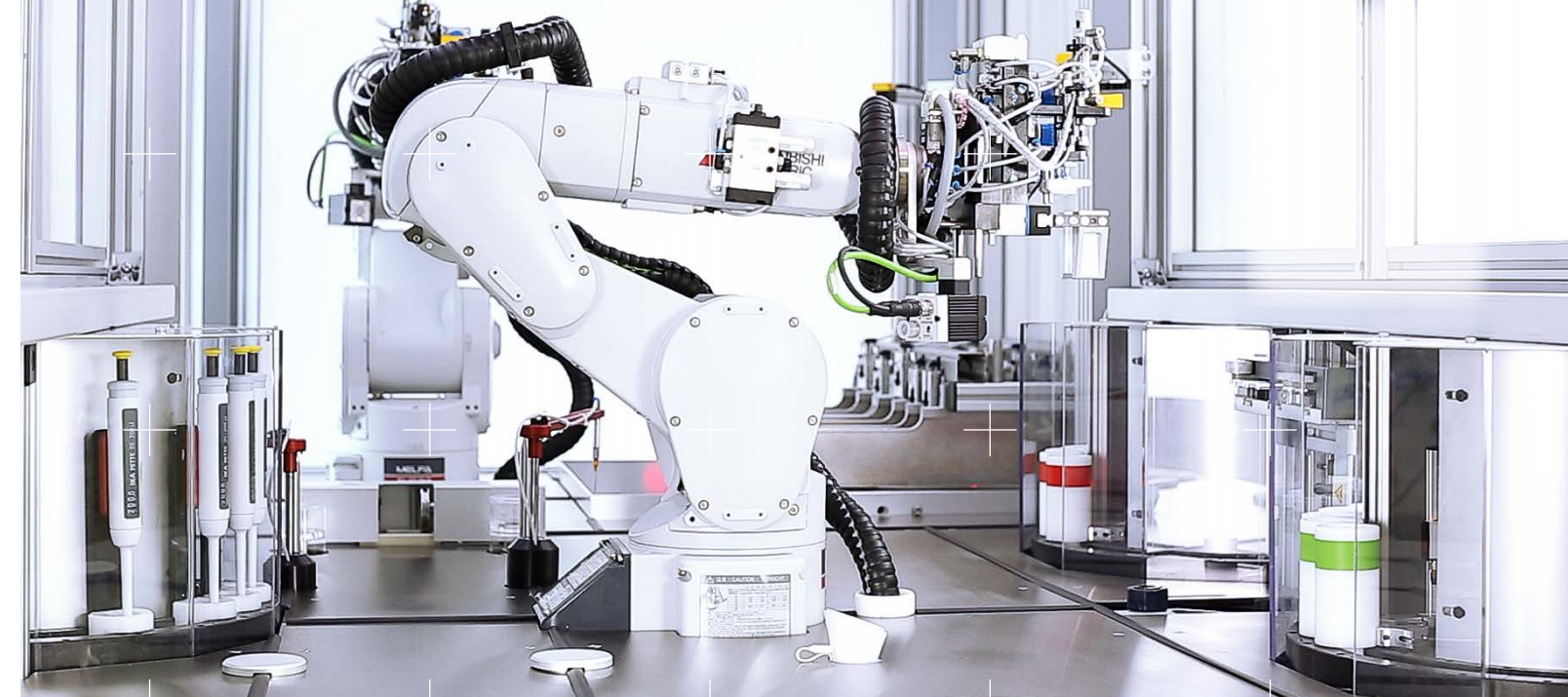
Seite 12

FAQ

Seite 14

Kalibrierservices

Qualität und Reproduzierbarkeit sichern: Wir kalibrieren alle Ihre Laborgeräte und dokumentieren Mess- und Referenzwerte unter speziell definierten Bedingungen. Gemeinsam mit Ihnen legen wir die optimalen Kalibrierintervalle für Ihre Anwendungen fest.



/// Werkskalibrierzertifikate (ISO-Kalibrierung)

Werkskalibrierzertifikate

Laborgeräte: Ident-Nr. 0010006579

Analysentechnik: Ident-Nr. 0010006580

Bioprocessing: Ident-Nr. 0010013624

Sie bekommen für Ihr neues IKA Labor- & Analysengerät ein Werkskalibrierzertifikat nach DIN EN ISO 9001. Die Kalibrierung findet vor der Auslieferung oder bei Ihnen vor Ort durch unseren Service statt. Sie können uns schon bei Bestellung spezifische Prüfpunkte oder Abnahmepunkte mitteilen. Wir prüfen diese auf Durchführbarkeit und erstellen Ihnen ein individuelles Angebot.

/// Allgemeine Zertifikate (2.1, 2.2 oder 3.1)

Allgemeine Zertifikate

Laborgeräte: Ident-Nr. 0010010524

Analysentechnik: Ident-Nr. 0010010808

Bioprocessing: Ident-Nr. 0010013625

Für Zubehörteile können bei Bedarf Oberflächenzertifikate (nach 3.1) oder Materialbescheinigungen (nach 2.2 oder 2.1) ausgestellt werden (ggf. mit zusätzlichem Aufwand und Kosten).

/// Kalibrierungs- und Wartungsabkommen

Wenn Sie Ihr Labor- oder Analysengerät (z.B. ROTAVISC) kalibrieren lassen möchten, profitieren Sie von unserem kombinierten Kalibrierungs- und Wartungsabkommen. Auf Wunsch erstellen wir Ihnen ein an Ihre individuellen Anforderungen angepasstes Angebot für die regelmäßige oder auch die einmalige Prüfung.

Auch im laufenden Betrieb ist die regelmäßige Kalibrierung wichtig. Wir machen Ihnen gerne ein Angebot für die Rekalibrierung Ihrer IKA Laborgeräte, unter anderem für die folgenden Produktgruppen:

Kalibrierung für Pipetten

Genauigkeit und Zuverlässigkeit sind das A und O beim Pipettieren. Regelmäßige Rekalibrierung verringert Kosten und Haftungsrisiken. Für sämtliche Modelle unserer Serie IKA PETTE und auf Anfrage auch für Pipetten anderer Hersteller bieten wir Ihnen daher attraktive Kalibrierpakete gemäß DIN EN ISO 8655 oder DAkkS.

Kalibrierung für MATRIX

Für unsere Thermoschüttler der MATRIX Delta Serie empfehlen wir mindestens die jährliche Überprüfung und Kalibrierung der Temperierfunktion durch unsere qualifizierten Servicetechniker.

Kalibrierung für ROTAVISC

Für ROTAVISC Viskosimeter empfehlen wir mindestens die jährliche Überprüfung und Kalibrierung durch unsere qualifizierten Servicetechniker. Gerne bieten wir Ihnen einen auf Ihre individuellen Anforderungen zugeschnittenen Servicevertrag an. Wer es hingegen eigenständig überprüfen möchte, erhält bei uns spezielle Silikonöle und auf www.ika.com/ROTAVISC-Calibration-Check ein Hilfstool für die Kalibrierungsprüfung.

Haben Sie Fragen?
Unser Service-Team steht
Ihnen persönlich zur
Verfügung:

Telefon: +49 7633 831 862



Qualifizierung von Neugeräten

Für Ihre Anwendung ist es essentiell, dass die eingesetzten Laborgeräte ihre technischen Spezifikationen erfüllen! Wir weisen nach, dass das bei IKA auch so ist. Im Zuge einer Qualifizierung nutzen wir Sicht-, Sicherheits- und Funktionsprüfungsnachweise. Wir bestätigen Ihnen, dass Ihr Produkt mit den Konstruktionsvorgaben übereinstimmt.

So unterstützen wir Sie bei der Qualifizierung Ihrer Geräte:

/// Dokumente zur Qualifizierung / Validierung

Dokumente zur Qualifizierung Laborgeräte:
Ident-Nr. 0010006577
Analysentechnik:
Ident-Nr. 0010006578
Bioprocessing:
Ident-Nr. 0010013622

- Diese Dokumente enthalten alles, was Sie für die eigene interne Qualifizierung brauchen:
- › EU-Konformitätserklärung
 - › Werksbescheinigung
 - › Werkskalibrierzertifikat nach DIN EN ISO 9001
 - › Werkzeugeignis der Geräte oder des Zubehörs
 - › Materialnachweise bzw. Zertifikate (soweit vorhanden)

Die gewünschten Dokumente und Zertifikate sollten bereits bei Bestellung der Geräte benannt werden, damit ein reibungsloser Ablauf garantiert werden kann.

/// Qualifizierungsdurchführung (IQ/OQ)

Wir nehmen Ihr neues Laborgerät auch für Sie in Betrieb und überprüfen es anhand der IQ/OQ Dokumente persönlich. So stellen wir sicher, dass es Ihren spezifischen Anforderungen entspricht. Dazu erarbeiten wir einen individuellen Validierungsplan für Sie. Vor Ort weisen wir nach, dass unser Laborgerät genau das tut, was es tun soll.

Interessiert?
Wir erstellen Ihnen gerne ein individuelles Angebot.



/// IQ/OQ Dokumente

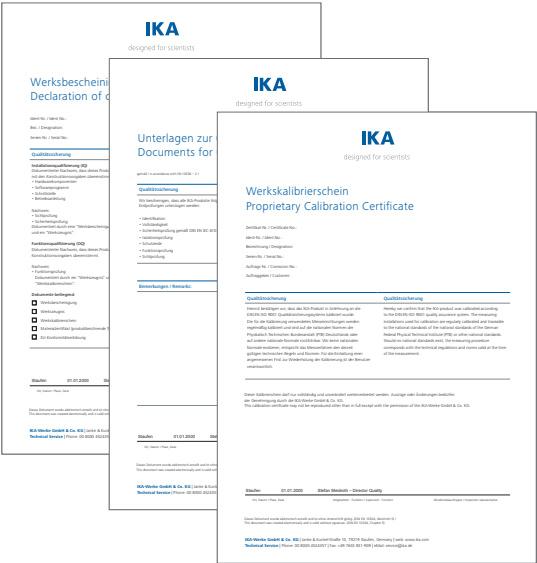
Mit diesen Dokumenten unterstützen wir Sie bei Ihrer eigenen, kundenseitigen Validierung einzelner Geräte oder ganzer IKA Komplettlösungen.

Die produktspezifischen Dokumente werden individuell nach Ihren Anforderungen ausgearbeitet und beinhalten nach Wunsch auch Unterlagen zur Prozess-Qualifikation (PQ). Sie bestehen aus detaillierten Beschreibungen von durchzuführenden Installationsqualifizierungen (IQ) und Funktionsprüfungen (OQ).

Falls Sie verschiedene Geräte als Funktionseinheit betreiben, unterstützen wir Sie bei allen anwendungstechnischen Fragen und erstellen individuelle Abnahmedokumentationen.

IQ/OQ Dokumente werden ausschließlich in Kombination mit den Dokumenten zur Qualifizierung / Validierung erstellt.

IQ/OQ Dokumente Laborgeräte:
Ident-Nr. 0010006581
Analysentechnik:
Ident-Nr. 0010006582
Bioprocessing:
Ident-Nr. 0010013620



Wartung

Kostengünstig Ausfallzeiten verhindern und die Lebensdauer Ihrer Laborgeräte verlängern: Dank regelmäßiger Wartung durch unsere Techniker haben Sie noch länger Freude an der Arbeit mit unseren Geräten.

/// Wartungsplan für Laborgeräte

Die meisten Laborgeräte beinhalten Bauteile, die mechanischem Verschleiß ausgesetzt sind und je nach Gerätetyp und Nutzungsintensität früher oder später ermüden. Eine regelmäßige Überprüfung – zum Beispiel innerhalb eines Kalibrierungs- und Wartungsabkommens – ist daher sinnvoll. Das gilt besonders für

- › Rührwerke
- › Dispergierer
- › Laborreaktorsysteme
- › Inkubationsschüttler

Über die sorgfältige Reinigung, den Austausch von Verschleißteilen oder das Fetten von Lagern hinaus wird bei jedem Gerät auch ein elektrischer Sicherheitstest gemäß DIN VDE durchgeführt. Gerne erarbeiten wir auf Basis Ihrer Anforderungen ein individuelles Prüfintervall für Ihre IKA Geräte.



/// Wartungsabkommen für Kalorimeter

Für Ihre Kalorimeter haben wir spezielle Wartungsabkommen vorbereitet.

IKA CARE WARTUNGSABKOMMEN	IKA CARE GARANTIE PLUS SUPPORTABKOMMEN	IKA CARE FULL SERVICE SUPPORTABKOMMEN
Preis auf Anfrage	Preis auf Anfrage	Preis auf Anfrage
› 1 jährliche Wartung anhand einer gerätespezi- fischen Checkliste, inkl. Software Update	› 1 jährliche Wartung anhand einer gerätespezi- fischen Checkliste, inkl. Software Update	› 1 jährliche Wartung anhand einer gerätespezi- fischen Checkliste, inkl. Software Update
› Innerhalb der Routinewartung kostenfreier Austausch systemspezifischer Verschleißteile	› Innerhalb der Routinewartung kostenfreier Austausch systemspezifischer Verschleißteile	› Innerhalb der Routinewartung kostenfreier Austausch systemspezifischer Verschleißteile
› Jährliche Sicherheitstechnische Kontrolle und Wartung Ihrer Aufschlussgefäße gemäß Richt- linie 2014/68/EU	› Jährliche Sicherheitstechnische Kontrolle und Wartung Ihrer Aufschlussgefäße gemäß Richt- linie 2014/68/EU	› Jährliche Sicherheitstechnische Kontrolle und Wartung Ihrer Aufschlussgefäße gemäß Richt- linie 2014/68/EU
› Reparaturen werden gesondert in Rechnung gestellt	› Alle anfallenden Reparatüreinsätze inkl. Ersatz- teile, Arbeitszeit und Reisekosten	› Alle anfallenden Reparatüreinsätze inkl. Ersatz- teile, Arbeitszeit und Reisekosten
› Ohne zugesicherte Reaktionszeit	› Schnelle Reaktionszeit	› Schnelle Reaktionszeit
Laufzeit: 2 Jahre mit Preisgarantie	Laufzeit: 3 Jahre ab Installation, mit Preisgarantie. Das Garantie PLUS Supportabkommen kann nur im Zusam- menhang mit dem Gerätekauf (maximal bis 3 Monate nach Installation) abgeschlossen werden.	Laufzeit: 3 Jahre mit Preisgarantie.

Reparatur

Weltweit steht Ihnen der kompetente und schnelle Reparaturservice von IKA zur Verfügung. Sie wählen zwischen einem individuellen Reparatur-Angebot und unseren praktischen Festpreisreparaturen.

/// Festpreisreparatur

Bei Festpreisreparaturen profitieren Sie von besonders schneller Abwicklung und minimalem Verwaltungsaufwand. Sämtliche für die Reparatur benötigte Arbeitszeit, Ersatzteile und auch die Verpackungs- und Versandkosten für die Rücksendung des reparierten Gerätes sind im Preis enthalten. Alle verbindlichen Reparaturfestpreise und das vorbereitete Reparaturformular finden Sie auf unserer Homepage: www.ika.com/Service-Warranty.

- › Reparatur innerhalb von 5 Werktagen
- › Erspart Ihnen zeitraubende Rückfragen und E-Mail-Konversationen
- › Klares Preisversprechen

/// Individuelle Reparatur-Angebote

Auf Wunsch bekommen Sie auch einen detaillierten Kostenvoranschlag. Dort sehen Sie eine Aufschlüsselung der eingesetzten Ersatzteile und der benötigten Arbeitszeit.

Vom Einschicken über den Kostenvoranschlag bis zur Entscheidung und Freigabe vergeht in der Regel deutlich mehr Zeit, in der Sie Ihr Laborgerät nicht nutzen können. Auf Wunsch stellen wir Ihnen zu attraktiven Bedingungen ein Ersatzgerät zur Verfügung. Im Falle einer wirtschaftlich unrentablen Reparatur erstellen wir Ihnen ein Angebot für ein vergleichbares Neugerät.



/// Ihre Lieferung an IKA: Unbedenklichkeitserklärung

Die Reinigung der Geräte vor dem Einschicken dient dem Schutz unserer Mitarbeiter. Daher bitten wir Sie, Ihrer Sendung eine unterzeichnete Unbedenklichkeitserklärung beizulegen. Andernfalls kann aus Gründen der Arbeitssicherheit leider keine Bearbeitung erfolgen. Die Unbedenklichkeitserklärung erhalten Sie per E-Mail, einige Minuten nachdem Sie Ihre Lieferung anhand unseres Retourenformulars angemeldet haben.

Gut zu wissen
Den direkten Link zum Formular für die Anmeldung Ihrer Lieferung an IKA finden Sie in Ihrem myIKA-Konto.

Garantie

Weltweit steht Ihnen der kompetente und schnelle Reparaturservice von IKA zur Verfügung. Sie wählen zwischen einem individuellen Reparatur-Angebot und unseren praktischen Festpreisreparaturen.



/// Garantieverlängerung

Die Garantie für Laborgeräte von IKA beträgt in der Regel zwei Jahre. Wenn Sie Ihr Produkt während der Garantielaufzeit auf www.ika.com/register registrieren, verlängert sich die Garantie kostenlos um ein weiteres Jahr. Bei manchen Geräten gelten spezielle Garantielaufzeiten:

- › Rotationsverdampfer und Inkubationsschüttler KS 4000: Garantieverlängerung um drei Jahre (2+3).
- › Für Kalorimeter: ein Jahr Garantie plus ein weiteres nach Registrierung (1+1).
- › ElectraSyn 2.0, Viskosimeter, RCT digital, C-MAG HS 7 control sowie MICRO-/MINISTAR digital/control Serie: Verlängerung um ganze acht Jahre (2+8)!

Gut zu wissen
Die kostenlose Garantieverlängerung erhalten Sie mit wenigen Klicks auf www.ika.com/register.



/// Ersatzteilgarantie

IKA garantiert Ihnen 10 Jahre lang Ersatzteile für Ihr Laborgerät. Der Einsatz von Original IKA Ersatzteilen mit Garantie gewährleistet auch nach einer Reparatur eine lange Laufzeit der Geräte.

Welches Ersatzteil suchen Sie? Über die Produktgruppe oder die Seriennummer finden Sie auf www.ika.com/spareparts die Item-Nummer des Ersatzteils heraus. Schreiben Sie einfach eine Mail an sales@ika.de, um ein Angebot zu erhalten oder das Ersatzteil zu bestellen. Bitte geben Sie auch den Produkttyp und die Seriennummer an.



FAQ

Wie hoch sind die Versandkosten, wenn IKA ein Gerät wartet, kalibriert oder repariert?

Das ist abhängig von der Empfängeradresse (Inland/EU/Drittland), den Paketabmessungen und dem Gewicht. Beispiel: Innerhalb Deutschlands werden für einen RCT basic aktuell rund 10 Euro Versandkosten berechnet.

Was ist der Unterschied zwischen einer DAkkS- und einer ISO-Kalibrierung?

Die ISO-Kalibrierung (Werkskalibrierung) wird nach DIN EN ISO 9001 durchgeführt und optimiert.

Das DAkkS-Kalibrierverfahren, wird von einer externen Akkreditierungsstelle regelmäßig überwacht. Der Kalibriervorgang wird nach strengen Regeln und einem validierten Verfahren durchgeführt und ist daher weltweit gültig.

Grundsätzlich sind beide Verfahren auf nationale Normen und Standards rückführbar. IKA bietet standardmäßig ISO-Kalibrierungen an. Auf Anfrage kann die Machbarkeit einer DAkkS-Kalibrierung geprüft werden.

Wie oft muss ich kalibrieren?

Wir empfehlen generell die jährliche Kalibrierung. Allerdings hängt das ideale Kalibrierungsintervall auch von der jeweiligen Anwendung ab. Wir beraten Sie gerne persönlich zu dieser Frage.

Welchen Vorteil hat die Kalibrierung bei IKA im Vergleich zu einem externen Kalibrierlabor?

Wir kennen unsere Geräte am besten und besitzen für manche Kalibrierparameter spezielle Prüf- und Hilfsvorrichtungen. Ein externes Labor müsste sich unter Umständen erst Hilfsmittel für die Prüfung bauen oder anschaffen, was teurer werden könnte. Auch technische Rückfragen müssten Sie dann gegebenenfalls beantworten.

Ich kann meine Geräte nicht ausbauen und verschicken – was können Sie für mich tun?

Wenn Sie uns kontaktieren, schicken wir einen unserer Servicetechniker zu Ihnen. Hierfür lassen wir Ihnen gerne ein individuelles Angebot zukommen.

Sind Garantieverlängerungen kostenpflichtig?

Nein. Die Garantieverlängerung für Ihr IKA Laborgerät ist kostenlos. Sie müssen lediglich wenige Minuten Zeit investieren, um Ihr Gerät unmittelbar nach dem Kauf zu registrieren.

Für welche Geräte bietet IKA Kalibrierservices an?

Grundsätzlich können alle IKA Geräte kalibriert und durch unseren Service überprüft werden. Auch für Laborgeräte anderer Hersteller können bestimmte Kalibrierservices angeboten werden. Bitte kontaktieren Sie unser Service-Team. Wir prüfen Ihre Anfrage auf Durchführbarkeit und erstellen Ihnen ein individuelles Angebot.

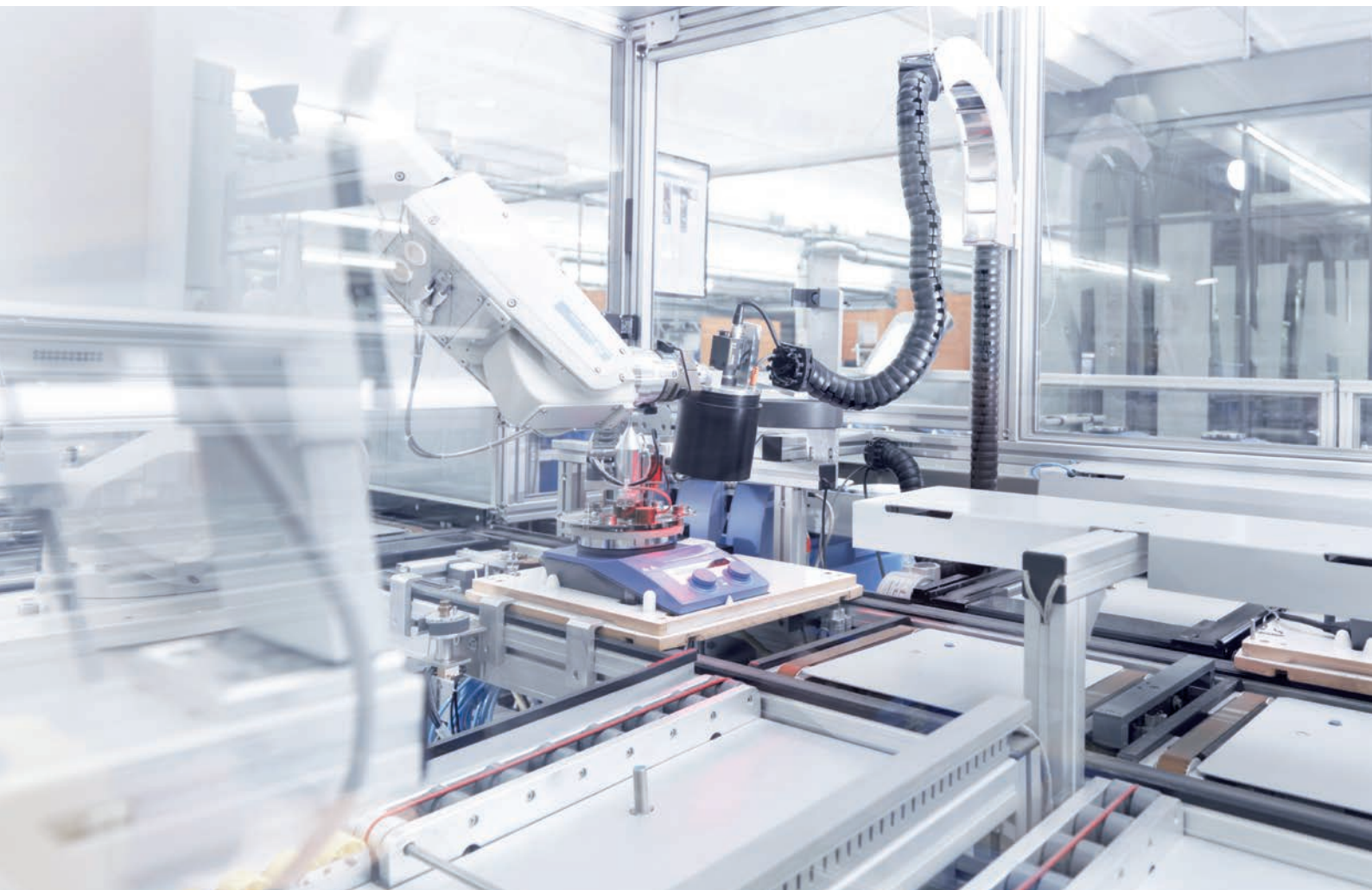
Kann ich auch für Laborgeräte Wartungsabkommen abschließen?

Die meisten unserer Laborgeräte arbeiten „wartungsfrei“. Dennoch beinhalten die meisten Geräte Bauteile, die mechanischem Verschleiß ausgesetzt sind und je nach Gerätetyp und Nutzungsintensität früher oder später ermüden. Eine regelmäßige Überprüfung ist daher auch für folgende Produktgruppen sinnvoll: Rührwerke, Dispergierer, Laborreaktorsysteme und Inkubationsschüttler.

Schließt ein Wartungsvertrag alle notwendigen Kalibrierungen ein?

Für Kalorimeter gilt: Nach jeder Wartung überprüft unser Servicetechniker anhand der Verbrennung von Benzoesäure, ob das Gerät präzise misst. Erst nach bestandener Kalibrierung wird die Prüfplakette auf dem Gerät angebracht. Das Kalibrierungs- und Wartungsabkommen beinhaltet die Kalibrierung aller von Ihnen gewünschten Gerätefunktionen. Beispiel RCT basic: Temperaturkalibrierung und/oder Drehzahlkalibrierung.





/// Technologieführerschaft bei IKA

Wir bieten Ihnen Service auf höchstem technischem Niveau. Wir nutzen Robotik zur automatischen Kalibrierung und Qualitätssicherung und sind zertifiziert nach ISO 13485 und ISO 9001. Außerdem stellen wir regelmäßige Geräteprüfungen durch externe Prüfstellen (TÜV / UL) sicher.