

## **Service Abwicklung**

Wann immer ein Rahmen mit einem Schaden zur Reparatur eingeschickt wird, ein Lagerservice ansteht, ein Upgrade, Umbau oder eine neue Beschichtung fällig sind, geht dieser Vorgang an unsere Serviceabteilung. Um eine schnelle Abwicklung eines Servicevorgangs zu gewährleisten, den Prozess transparent zu gestalten und um Missverständnisse oder Fehler zu vermeiden, sind die nachfolgenden Punkte bitte zu beachten:

Bitte informiere Dich bei uns vorab über die Möglichkeiten, den Umfang der Reparatur und die Kosten. Je genauer Du uns über den Schaden oder die auszuführenden Arbeiten informieren kannst, um so besser können wir Dir Auskunft geben und bereits vorab die Kosten abschätzen.

Angebote für Service- oder Reparaturaufträge können von unserer Serviceabteilung direkt oder von unseren Kundenberatern schriftlich eingeholt werden. Wenn anschließend der Rahmen zu uns eingeschickt wird, lege bitte die vorausgegangenen Mailkorrespondenz bzw. unser Angebot Deinem Auftrag bei. Dem Rahmen ist grundsätzlich immer ein schriftlicher Auftrag beizufügen, der uns genau erklärt, was mit dem Rahmen geschehen soll. Bei Garantieansprüchen ist immer entsprechend der Nicolai Garantiebedingungen vorzugehen, das heißt, dem Anschreiben muß zusätzlich eine Kopie des Original-Kaufbelegs und ein Foto des Komplettbikes nach dem Schaden beigefügt werden.

Wenn ein Rahmen zu uns eingesendet wird, dann ist der Rahmen innerhalb der Umverpackung an allen exponierten Stellen gut zu schützen. Wir empfehlen, den Rahmen in den Bereichen Steuerrohr, Tretlager und Ausfallenden durch eingeschraubte Bretter zu schützen und den Sitzrohrüberstand dick abzupolstern, so wie der Rahmen von uns bei der Auslieferung geschützt wird.

Ein Rahmen sollte immer ohne die Anbauteile anderer Hersteller zu uns eingeschickt werden, so wie er unser Haus verlassen hat. Auch bei Garantiefällen müssen wir zusätzliche Arbeiten wie die Demontage von Steuersätzen oder Innenlagern entsprechend unseres Stundensatzes in Rechnung stellen.

Es ist möglich, dass bei Servicearbeiten versteckte Defekte aufgedeckt werden, die den Austausch von Teilen oder zusätzliche Reparaturarbeiten erforderlich machen. Verständlicher Weise können versteckte Schäden in einem Vorab-Angebot nicht berücksichtigt werden. In diesem Fall wird Dich unser Servicemitarbeiter kontaktieren und das weitere Vorgehen mit Dir abstimmen. Auf Wunsch wird er Dir ein erweitertes Angebot zusenden.

Ein nicht unerheblicher Punkt bei Servicearbeiten sind die Laufzeiten. Natürlich möchtest Du möglichst schnell wieder auf Deinem Bike sitzen, und jeder Tag, den Du darauf warten musst, steigert Deinen Frust. Daher ist es hilfreich wenn Du weißt, was alles mit Rahmen geschieht, wenn er bei uns eintrifft. Das folgende Beispiel zeigt den Ablauf eines typischen Serviceauftrags: Den Umbau auf eine aktuelle variable Dämpferaufnahme bei einem 5 Jahre alten Helius DH.

1. Der Rahmen wird entpackt und der Serviceabteilung zugeführt. Der Service-Mechaniker inspiziert den Rahmen und pflegt den Vorgang in unser Auftragssystem ein. Bei Fragen oder Unklarheiten kontaktiert er den Kunden. In diesem Fall kann die vordere Dämpferaufnahme nur getauscht werden, wenn auch die MX Gussets ausgetrennt werden. Das Problem: Beim Austrennen werden die Bleche unbrauchbar. Die neuen MX Gussets sehen anders aus. Will der Kunde die neuen Gussets und ist er bereit, den Mehrpreis für den Tausch der Bleche zu zahlen, den er nicht einkalkuliert hatte? Bevor also nicht 100 % klar ist, was mit einem Rahmen geschehen soll können wir auch nicht loslegen.
2. Wenn der Servicemechaniker alle Unklarheiten aus dem Weg geräumt hat und der Kunde mit dem Angebot einverstanden ist, kann die Arbeit an dem Rahmen beginnen. Wenn die Korrespondenz mit dem Kunden präzise und eindeutig verläuft, kann bis zu diesem Punkt theoretisch alles an einem Tag erledigt werden. Manchmal dauert es aber auch mehrere Tage, bis alles geklärt ist und wir loslegen können.
3. Der Rahmen wird nun demontiert. Der Hauptrahmen wird für die Abholung durch den Spediteuer des Abbeizbetriebs verpackt. Ein mal pro Woche holt der Abbeizbetrieb von uns beschichtete Rahmen ab und liefert abgebeizte Rahmen an. Wenn ein Rahmen also erst kurz nach dem Abholtermin bei uns eingeht, bzw. demontiert wird, kann hier bereits ein Verzug von einer Woche entstehen.

4. Beim Abbeizen müssen wir uns hinten anstellen, so wie alle anderen Kunden auch. So kann ein Abbeizauftrag je nach Auftragslage 2 bis 4 Wochen dauern. Mit der Kommunikation, der Demontage, dem Abbeizen, dem Abholen und Anliefern, können also leicht 5 Wochen vergehen, bevor wir mit den eigentlichen Arbeiten an dem Rahmen beginnen können.
5. Nachdem wir den Rahmen vom Abbeizer zurück erhalten haben wird der Rahmen gewässert und ausgiebig gespült, damit keinerlei Reste der aggressiven Beize im Rahmen verbleiben. Anschließend wird der Rahmen getrocknet.
6. Als nächstes beginnt ein Mechaniker mit dem Austrennen der zu entfernenden Rahmenteile, in diesem Fall der alten Dämpferaufnahmen und der MX Gussets. Die grobe Arbeit ist relativ schnell erledigt, wesentlich länger dauert das Verschleifen der Schweißnaht-Reste. Die Schweißnähte müssen exakt bis auf den ursprünglichen Rohrradius heruntergefeilt werden. Eine anspruchsvolle und zeitraubende Arbeit. Anschließend reicht der Mechaniker den Rahmen an einen Schweißer weiter.
7. Der Schweißer montiert den Rahmen in eine Vorrichtung, welche die genaue Position der Anschweißteile vorgibt. Oft sind bei Upgrades oder Arbeiten an älteren Modellen zusätzlich individuelle Anpassungen oder Sonderanfertigungen von Anschweißteilen erforderlich. Wenn alles passt, schweißt er die neuen Teile an den Rahmen. Anschließend kommt der Rahmen für einen Tag zur Wärmebehandlung in den Ofen, damit das Material, das durch das Schweißen weich geworden ist, wieder aushärtet.
8. Der Rahmen ist nun bereit für die Beschichtung. Ein Rahmen, der bereits auf Endmaß gearbeitet wurde, kann übrigens nur erneut pulverbeschichtet werden. Eine Eloxierung ist nicht möglich. Zum Eloxieren müßte der Rahmen zuvor in ein Säurebad. Dadurch ginge Material verloren, so dass alle Passungen, Lager- und Achssitze oder Gewinde beschädigt und unbrauchbar würden. Bevor der Rahmen beschichtet wird, wird er noch einmal gründlich gewaschen, Kratzer, Kerben oder Grate werden verschliffen. Dann wird der Rahmen in einem Ofen gründlich durchgetrocknet.
9. Die Pulverbeschichtung erfolgt in zwei Durchgängen. Erst eine Grundfarbe, dann eine Klarschicht, entweder matt oder glänzend. Jede Schicht wird im Ofen einzeln eingebrannt. Mit Auf und Abrüsten und Reinigen der Anlage und des Ofens, Abkühlen des Rahmen und Entfernen der Farbe an Montagestellen und Passungen ist dieser Prozess sehr zeitaufwendig. Wenn ein Rahmen z.B. ein neues Steuerrohr oder Tretlager bekommen hat, müssen diese Teile nach dem beschichten noch auf Endmaß und Passung gearbeitet werden. Bei der neuen Dämpferaufnahme sind aber keine Nacharbeiten erforderlich.
10. Anschließend geht der Rahmen zurück an den Servicemechaniker, der den Auftrag ursprünglich angenommen hat. Dieser montiert den Rahmen, kontrolliert die Geradheit, richtet ihn Bedarf nach, reinigt den Rahmen, und klebt die Dekore. Dann kommt der Rahmen in den Versand, wo dieser gut geschützt und gepolstert verpackt wird.

Seit der Anlieferung vom Abbeizer bis zur fertigen Montage hat der Rahmen eine Vielzahl an Stationen und Arbeitsschritten durchlaufen, wofür im Schnitt noch einmal 8 bis 10 Arbeitstage erforderlich sind. Vom Einsenden Deines Rahmens bis zum Rückerhalt, können also schnell mal 6 bis 8 Wochen vergehen, ohne dass wir dabei auch nur einen Tag untätig waren. Wir bitten daher um etwas Geduld und Verständnis und würden hoffen, dass nach dieser Lektüre der Ablauf eines Servicevorgangs für Dich transparenter. und nachvollziehbar machen konnten.