



## Wichtige Neuerungen beim Kunden-Support

Geschätzte Geschäftspartner und Kunden

Aufgrund der wachsenden Komplexität der neuen, modernen Avionik-Systeme ist der Aufwand für technischen Support in letzter Zeit enorm angestiegen. Deshalb sehen wir uns gezwungen, die immer anspruchsvolleren und vor allem zeitaufwändigeren Dienstleistungen unserer Techniker ab sofort **nach Aufwand** zu verrechnen.

Dazu gehören:

### Technische Beratung

- Training, Support und Beratung (auch telefonisch) von Flugzeugbesitzern und Piloten
- Training, Support und Beratung (auch telefonisch) von anderen Unterhaltsbetrieben, CAMOs usw.
- Abklärungen bei Herstellern und Behörden

Falls Sie nach Konsultation der Pilot's Guides, welche fast alle Online von den Herstellern zur Verfügung gestellt werden, keine Lösung Ihres Problems finden, kontaktieren Sie uns bitte auf unserer Haupt-Nr. 043 816 44 93 oder per Email an [info@avionitec.ch](mailto:info@avionitec.ch).

Um eine effiziente Beratung sicherzustellen, bitten wir Sie, uns bei Ihrer ersten Kontaktaufnahme folgende Informationen mitzuteilen:

- Genauer Fehlerbeschreibung
- Betroffenes System inklusive System Typ
- Aktuelle System SW
- Wenn möglich Foto oder kurzes Video des Problems

### Software- und Database-Support

- Avionitec AG kann keine Garantie für das fehlerfreie Funktionieren von Apps, Software und Databases übernehmen.
- Bei Neuinstallationen werden die Geräte standardmässig programmiert, dies ist im jeweiligen Angebot enthalten.
- Notwendige Updates bestehender Systeme, um mit den neuen Geräten kompatibel zu sein, werden nach Aufwand verrechnet.
- Spezifische Kundenwünsche werden nach Aufwand bearbeitet.

### Engineering / Projektierungen

Für die Berechnung der Installationskosten von komplexen Avionik-Systemen ist ein umfangreiches Engineering notwendig, welches nach Aufwand verrechnet wird. Diese Kosten werden bei Erteilung des Auftrages angerechnet.

Wir sind bestrebt, Ihnen den bestmöglichen Support zu bieten und sind gerne zu den Bürozeiten für Sie da. Unsere Techniker werden ihr Anliegen schnellstmöglich bearbeiten und anschliessen mit Ihnen Kontakt aufnehmen.

Besten Dank für Ihr Verständnis und Kenntnisnahme.

Freundliche Grüsse

Avionitec AG