

Email: [service@ruck.eu](mailto:service@ruck.eu)

Tel +49 (0)7930 9211-300

Fax +49 (0)7930 9211-166

## ERFORDERLICHE INFORMATIONEN BEI REKLAMATIONEN VON ZULUFT-GERÄTEN MIT WÄRMETAUSCHER

Sehr geehrte Kundin, sehr geehrter Kunde,

wir bedauern sehr, dass Ihnen eines unserer Produkte Anlass zur Beanstandung gibt.

Um die Ursache für den Ausfall bestimmen zu können, brauchen wir Ihre Unterstützung.  
Je genauer die Informationen sind, die uns vorliegen, desto besser können wir Ihre Reklamation bearbeiten.

Füllen Sie diesen Fragebogen deshalb bitte sorgfältig aus und senden Sie ihn an unseren  
After-Sales-Service zurück:

**Email: [service@ruck.eu](mailto:service@ruck.eu)**

**Fax: +49 7930 9211-166**

Nach Erhalt des Dokuments informieren wir Sie über die weitere Vorgehensweise.

Ohne das Einreichen dieses Formulars können wir Ihre Reklamation leider nicht bearbeiten.

Vorab vielen Dank für Ihre Hilfe.

Mit freundlichen Grüßen

Ihr ruck Ventilatoren Service Team

|              |            |                |   |           |            |
|--------------|------------|----------------|---|-----------|------------|
| Ersteller    | P. Kesel   | Änderung durch | - | Prüfer    | P. Kesel   |
| Erstelldatum | 10.01.2020 | Änderungsdatum | - | Prüfdatum | 10.01.2020 |

## ERFORDERLICHE INFORMATIONEN BEI REKLAMATIONEN VON ZULUFT-GERÄTEN MIT WÄRMETAUSCHER

- **Allgemeine Informationen:** (vom Kunden der Fa. Ruck auszufüllen)

Kunde: ..... Artikelbezeichnung: .....

Seriennr.: (Typenschild) ..... Artikelnummer: .....

Vorgangsnr. Kunde: ..... Ruck Auftrags- oder Lieferschein-nr.: .....

- **Fehlerbeschreibung**, wie wirkt sich der Fehler aus?

(Beispiel: Ungenau: „Display defekt“, Genauer: „Display ohne Anzeige“)

.....

Liegt eine Fehlermeldung im Bedienteil vor?

Ja ☐

Nein ☐

Wenn Ja, welche?

- ☐ ERR (Bedienteil hat keine Verbindung)
- ☐ F1 (Störung Zulufttemperaturfühler)
- ☐ F2 (Störung Raumtemperaturfühler)
- ☐ F3 (Störung Ablufttemperaturfühler)
- ☐ F4 (Störung Fortlufttemperaturfühler)
- ☐ F5 (Störung Außenlufttemperaturfühler)
- ☐ F7 (Störung Frostschutz)
- ☐ F8 (Störung Sicherheitsthermostat – Temperaturüberwachung Heizregister)
- ☐ F9 (Störung Thermokontakt eines Ventilators)
- ☐ F10 (Störung Ventilator)
- ☐ F14 (Brandschutzmeldung)
- ☐ F17 (Untertemperatur Zuluft)
- ☐ F18 (Übertemperatur Zuluft)
- ☐ F20 (Störung Rotationswärmetauscher)
- ☐ Freigabe fehlt (Freigabekontakt ist nicht geschlossen)

|              |            |                |   |           |            |
|--------------|------------|----------------|---|-----------|------------|
| Ersteller    | P. Kesel   | Änderung durch | - | Prüfer    | P. Kesel   |
| Erstelldatum | 10.01.2020 | Änderungsdatum | - | Prüfdatum | 10.01.2020 |

## ERFORDERLICHE INFORMATIONEN BEI REKLAMATIONEN VON ZULUFT-GERÄTEN MIT WÄRMETAUSCHER

- Abfrage der Parameter:

### Bedienteil

Zeitschaltuhr : ☐ aktiv ☐ inaktiv  
 Nachtabsenkung : ☐ aktiv ☐ inaktiv

Uhrzeit aktuell?: ☐ Ja ☐ Nein

### Temperaturen und Parameter

Solltemperatur : .....°C

### WRG

Außenluft ODA : .....°C

Zuluft SUP : .....°C

Abluft ETA : .....°C

Fortluft EHA : .....°C

Raumlufttemperatur : .....°C

### WRG (ETA, RL, ...)

P13 : ☐ S ☐ P ☐ PV

P14 Sensor Typ : .....

P15 Min ↓ : .....

P16 Min ↑ ↓ : .....

P17 Grund : .....

P18 Grund ↑ : .....

P19 Stoß ↓ : .....

P28 Stoß ↑ : .....

P21 Regelungsart : ☐ Zulufttemp. ☐ Ablufttemp. ☐ Raumtemp.

P22 : ☐ Heizen ☐ Kühlen ☐ Heizen/Kühlen ☐ Heizen/Kühlen DV

P25 Typ Gerät : .....

P30 Nachlaufzeit : .....

|              |            |                |   |           |            |
|--------------|------------|----------------|---|-----------|------------|
| Ersteller    | P. Kesel   | Anderung durch | - | Prüfer    | P. Kesel   |
| Erstelldatum | 10.01.2020 | Anderungsdatum | - | Prüfdatum | 10.01.2020 |

## ERFORDERLICHE INFORMATIONEN BEI REKLAMATIONEN VON ZULUFT-GERÄTEN MIT WÄRMETAUSCHER

**Bitte schicken Sie uns wenn möglich folgende Bilder / Video zu:**

- 1) Ruck-Typenschild
- 2) Verdrahtung
- 3) Art der Installation (Zuluft, Abluft, vorgeschaltete Geräte)
- 4) Bild des Fehlers

### ▪ Sonstige Anmerkungen

|              |            |                |   |           |            |
|--------------|------------|----------------|---|-----------|------------|
| Ersteller    | P. Kesel   | Anderung durch | - | Prüfer    | P. Kesel   |
| Erstelldatum | 10.01.2020 | Anderungsdatum | - | Prüfdatum | 10.01.2020 |