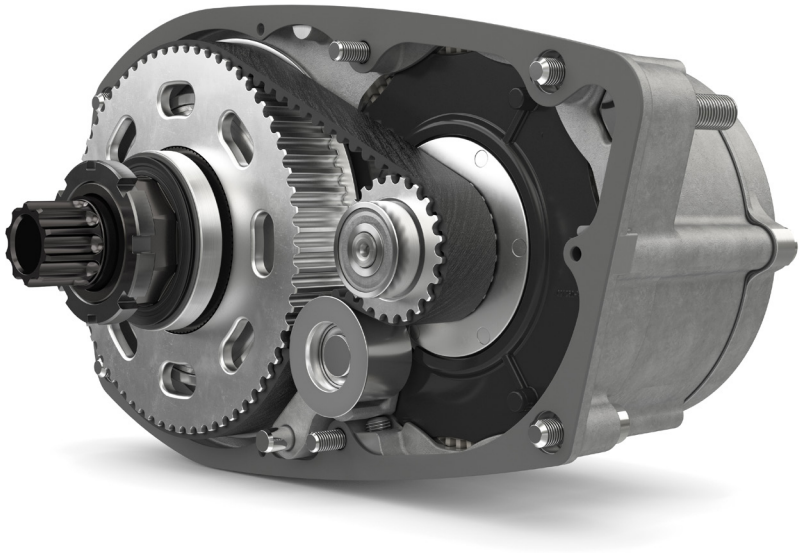
SERVICE-ABWICKLUNG

SERVICE-HANDLING



Als Johansson Fachhändler können Sie sich direkt bei Brose registrieren. Sie erhalten dann Zugang zum Brose Servicetool und können Ihren Kunden im Fall der Fälle schnelle Hilfe bieten. Auf den folgenden Seiten finden Sie die wichtigsten Informationen rund um das Thema Service bei Brose.

As a Johansson dealer you can register directly at Brose. You will then be given access to the Brose service tool and can offer your customers fast assistance if the worst comes to the worst. On the following pages you will find the most important information about service at Brose.

WIE FUNKTIONIERT DIE ANMELDUNG BEI BROSE?

HOW CAN I REGISTER AT BROSE?

Bitte registrieren Sie Ihr Unternehmen unter www.brose-ebike.com/de-de/service
Auf den folgenden Seiten finden Sie weiterführende Informationen über den genauen Ablauf.

Please register your company at www.brose-ebike.com/de-en/service/
On the following pages you will find further information about the detailed process.

Das Brose Servicetool ist für Sie kostenlos. Zum Auslesen der Motoren benötigen Sie einen USB2CAN Adapter. Diesen können Sie - nach erfolgter Registrierung - über die Firma Ra-Co beziehen https://ra-co.de

Im Brose Servicetool finden Sie im Bereich Webshop einen Link zur Bestellung des Adapters. Dieser kostet 80 €. EW Mobility erstattet diesen Betrag an seine Fachhändler nach dem Einreichen des Kaufbeleges bei Ihrer nächsten Bestellung.

The Brose service tool is free of charge for you. To be able to connect the motors you need a USB2CAN adapter. You can order this - after registration - from the company Ra-Co https://ra-co.de

In the Brose service tool you will find a link in the webshop area for ordering the adapter. This adapter is priced at 80 €. EW Mobility will reimburse this amount to our dealers after submitting the receipt with your next order.

SERVICE-ABWICKLUNG

SERVICE-HANDLING

brose

WIE MELDE ICH EINEN SERVICEFALL BEI BROSE AN UND WIE LANGE DAUERT DIE ABWICKLUNG?

HOW DO I REGISTER A SERVICE CASE AT BROSE AND HOW LONG DOES IT TAKE TO PROCESS?

Eine Serviceabwicklung ist über Brose direkt nur für Deutschland und Österreich möglich, in der Regel dauert eine Abwicklung von Abholung bis Lieferung 3 - 4 Tage. (In Österreich aufgrund des längeren Lieferweges ca. 5 Tage).

Service handling through Brose directly is only possible for Germany and Austria, usually it takes 3 - 4 days from pickup to delivery. (In Austria approx. 5 days due to the longer delivery route).

Die Anmeldung eines Servicefalles erfolgt über das Brose Servicetool.
Internationale Kunden wenden sich bitte an den technischen Support der EW Mobility GmbH & Co. KG.
Auf den folgenden Seiten finden Sie weiterführende Informationen über den genauen Ablauf.

The registration of a service case is done via the Brose service tool. International customers contact the technical support of EW Mobility GmbH & Co. KG.
On the following pages you will find further information about the detailed process.

GIBT ES EINE TELEFONISCHE HOTLINE BEI BROSE?

IS THERE A PHONE HOTLINE AT BROSE?

Bei technischen Fragen können sich EW Mobility Fachhändler telefonisch direkt an Brose wenden.
EW Mobility dealers can contact Brose directly by telephone if they have technical questions.

BROSE SERVICE HOTLINE: +49 30 / 3434 98 600 10

(Montag - Freitag 10 - 16 Uhr • Monday - Friday 10 am - 4 pm)

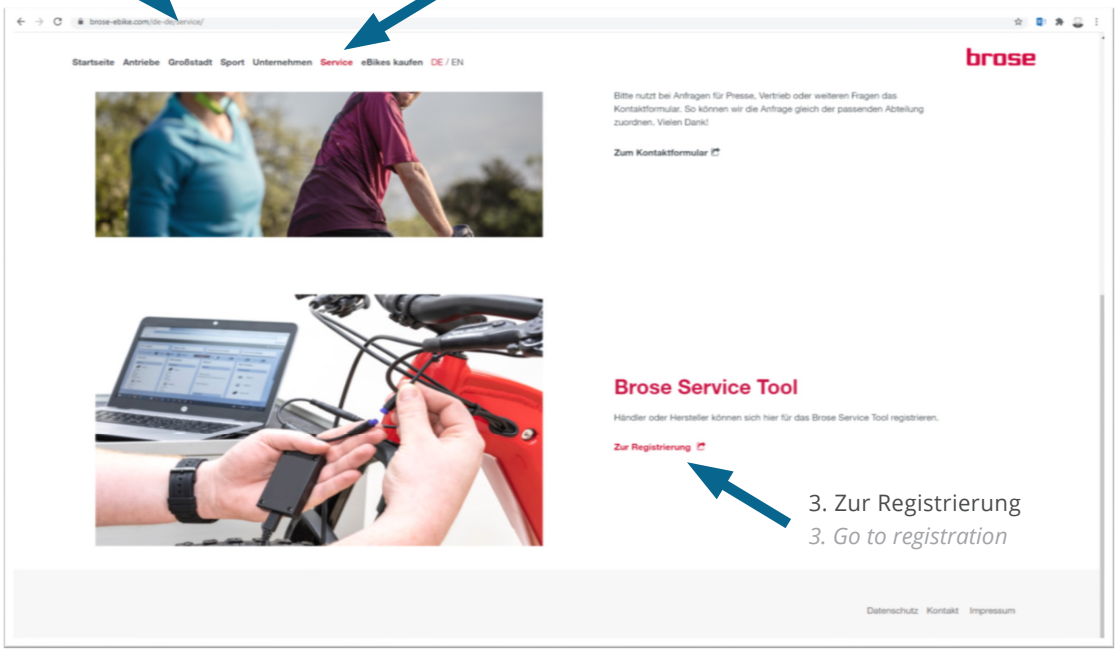
⚠ Wichtiger Hinweis: Diese Rufnummer darf nicht an Endkunden weitergegeben werden!
Important note: This phone number should not be passed on to end customers!

WIE KANN ICH MICH FÜR DAS BROSE SERVICE TOOL REGISTRIEREN?

HOW CAN I REGISTER FOR THE BROSE SERVICE TOOL?

1. www.brose-ebike.com

2. Service

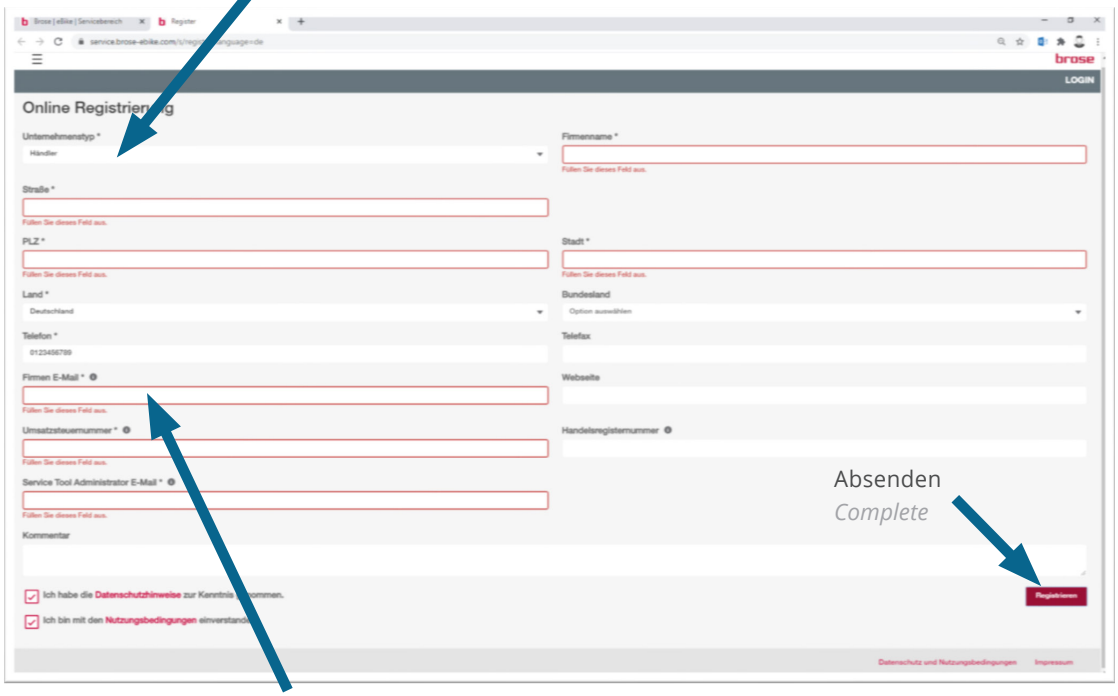


3. Zur Registrierung
3. Go to registration

FÜLLEN SIE DAS REGISTRIERUNGSFORMULAR SORGFÄLTIG AUS.

FILL OUT THE REGISTRATION FORM CORRECTLY.

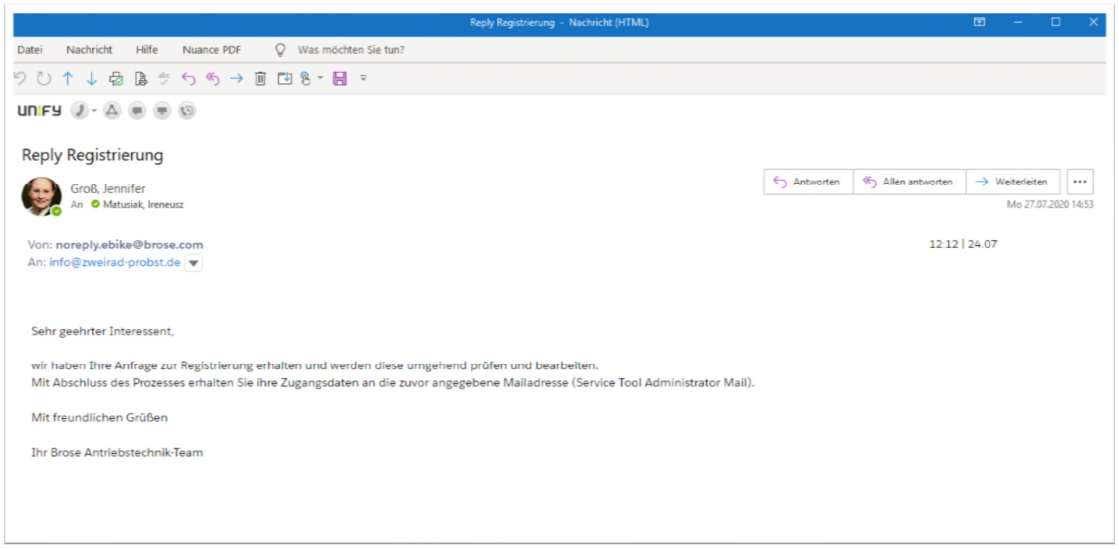
Bitte immer „Händler“ auswählen
Please always choose “reseller”



Bitte unbedingt eine personenunabhängige E-Mail Adresse benutzen wie zum Beispiel „info@...“ *Please make sure to use a non-personal e-mail address such as “info@...”*

IHRE REGISTRIERUNG WIRD AN BROSE SERVICE TEAM ZUR ÜBERPRÜFUNG ÜBERGEBEN. SIE ERHALTEN EINE AUTOMATISCHE BESTÄTIGUNGSMAIL.

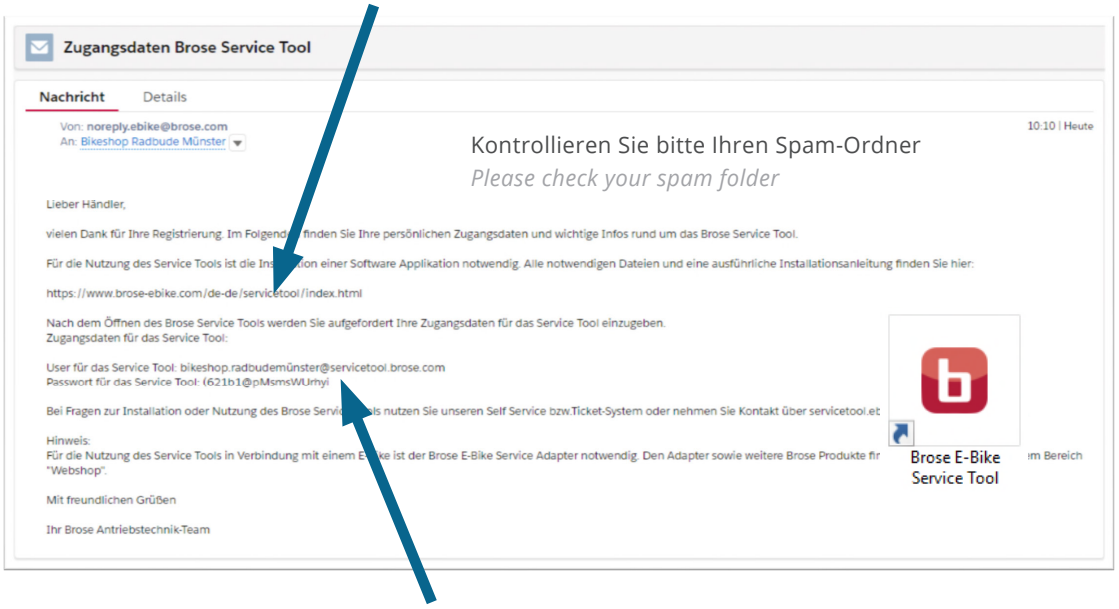
YOUR REGISTRATION WILL BE SUBMITTED TO BROSE SERVICE TEAM FOR VERIFICATION. YOU WILL RECEIVE AN AUTOMATIC CONFIRMATION EMAIL.



NACH EINER INTERNEN ÜBERPRÜFUNG ERFOLGT DIE AKTIVIERUNG UND EINE E-MAIL MIT ZUGANGSDATEN WIRD GESENDET.

AFTER AN INTERNAL CHECK THE ACTIVATION IS DONE AND AN E-MAIL WITH ACCESS DATA WILL BE SENT.

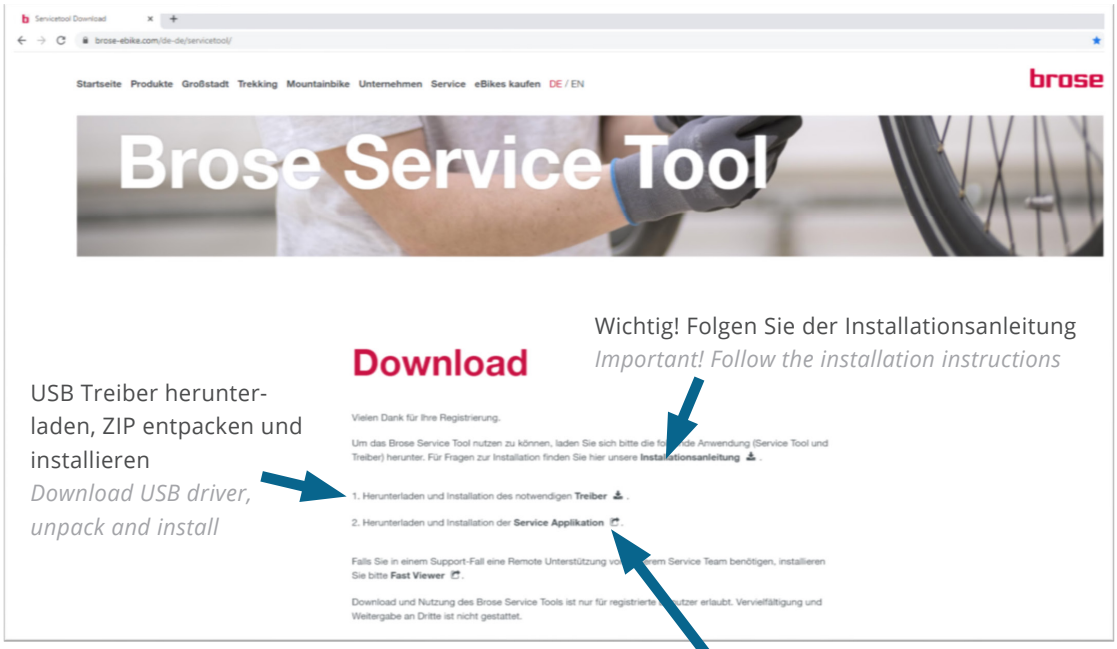
Zuerst den USB-Treiber herunterladen, ZIP Dateien entpacken und installieren.
Danach die Applikation Brose-Service-Tool herunterladen und installieren
First download the USB driver, unzip and install. Then download and install the Brose Service Tool application



Verwenden Sie diese Anmeldedaten für die Anmeldung im Brose-Service-Tool
Use these login data to log in to the Brose service tool

DOWNLOAD BEREICH.

DOWNLOAD AREA.



Wichtig! Folgen Sie der Installationsanleitung
Important! Follow the installation instructions

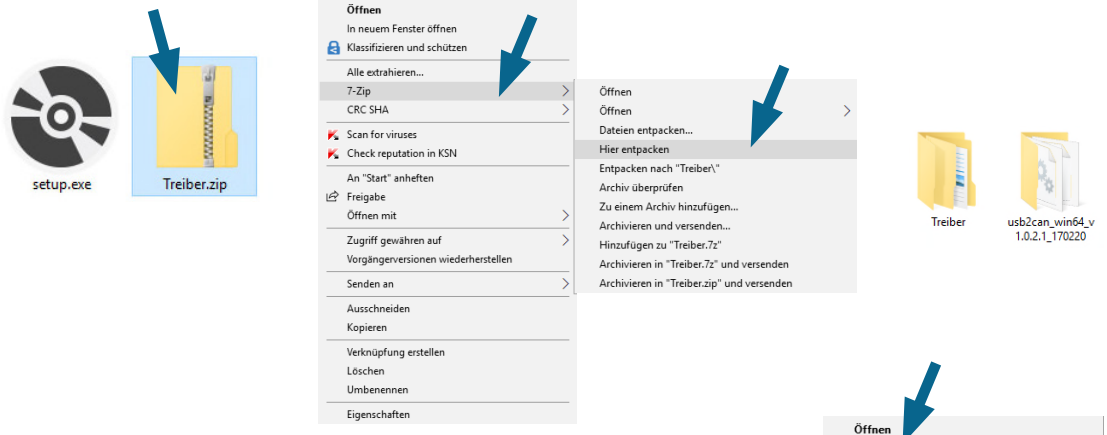
USB Treiber herunterladen, ZIP entpacken und installieren
Download USB driver, unpack and install

Service-Tool herunterladen und installieren *Download and install Service Tool*

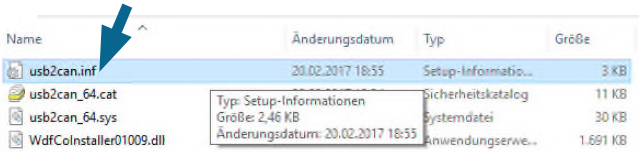
USB TREIBER FÜR DEN SERVICE-DONGLE INSTALLIEREN UND PRÜFEN.

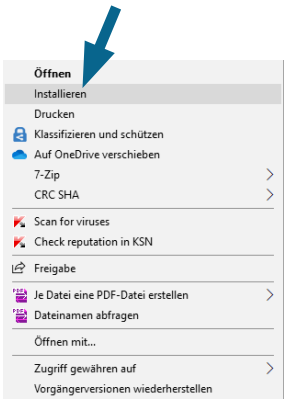
INSTALL AND CHECK THE USB DRIVER FOR THE SERVICE DONGLE.

1. Entpacken Sie den ZIP Ordner
1. Unzip the folder



2. Suchen Sie nach der Datei „usb2can.inf“. Klicken Sie auf die rechte Maustaste und wählen Sie installieren
2. Search for the file “usb2can.inf”. Click on the right mouse button and select Install

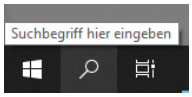


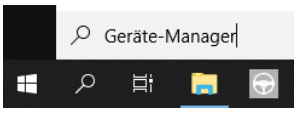


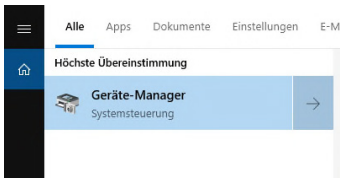
ÜBERPRÜFEN SIE DEN TREIBER STATUS IM WINDOWS 10 GERÄTE-MANAGER FENSTER.

CHECK THE DRIVER STATUS IN THE WINDOWS 10 DEVICE MANAGER.

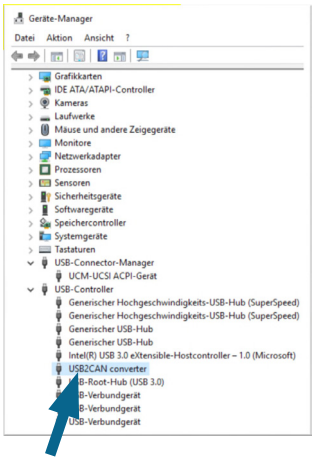
1. Klicken Sie unten links auf das Lupen Symbol auf dem Windows 10 Desktop
1. Click on the search icon on the Windows 10 desktop
2. Suchbegriff „Geräte-Manager“ eingeben
2. Search for “Device-Manager”
3. Geräte Manager auswählen
3. Select “Device-Manager”

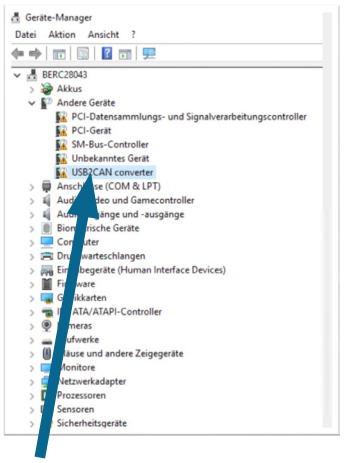






Der Service Dongle muss mit dem PC per USB verbunden sein
The service dongle must be connected to the PC via USB





Richtig installiert
Installed correctly

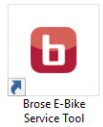
Falsch, USB Treiber fehlt
Wrong, USB driver missing

ALS NÄCHSTES INSTALLIEREN SIE DIE APPLIKATION „BROSE SERVICE TOOL“ UND STARTEN SIE DIESE.

NEXT, INASTALL THE “BROSE SERVICE TOOL” APPLICATION AND START IT.

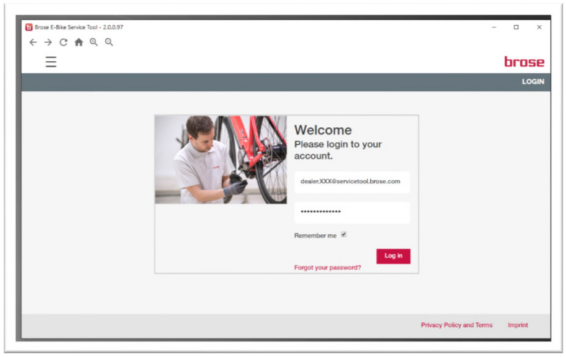


1. Führen Sie die Setup.exe Datei aus
1. Open the Setup.exe file

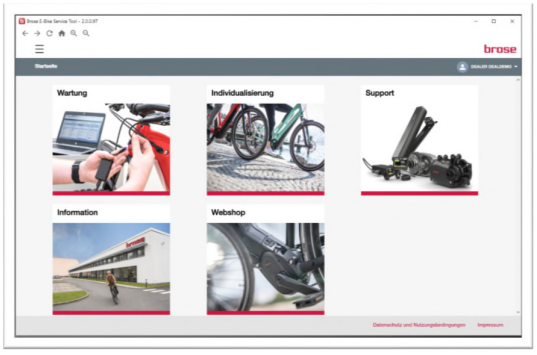


2. Führen Sie das Brose E-Bike Service Tool aus
2. Open the Brose E-Bike Service tool

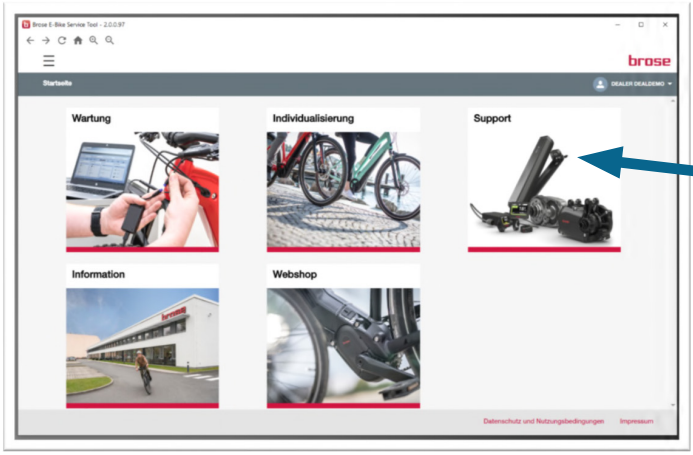
3. Geben Sie Ihre Anmeldedaten aus der E-Mail ein
3. Enter your login data from the e-mail



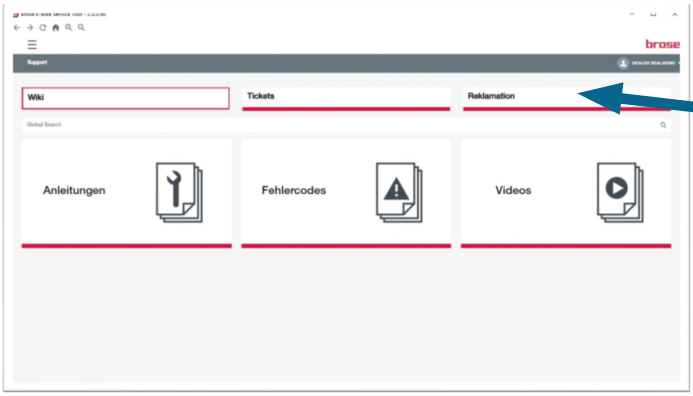
4. Das Service-Tool ist einsatzbereit
4. The service tool is ready for use



REKLAMATIONSTICKET ERSTELLEN.
CREATE COMPLAINT TICKET.

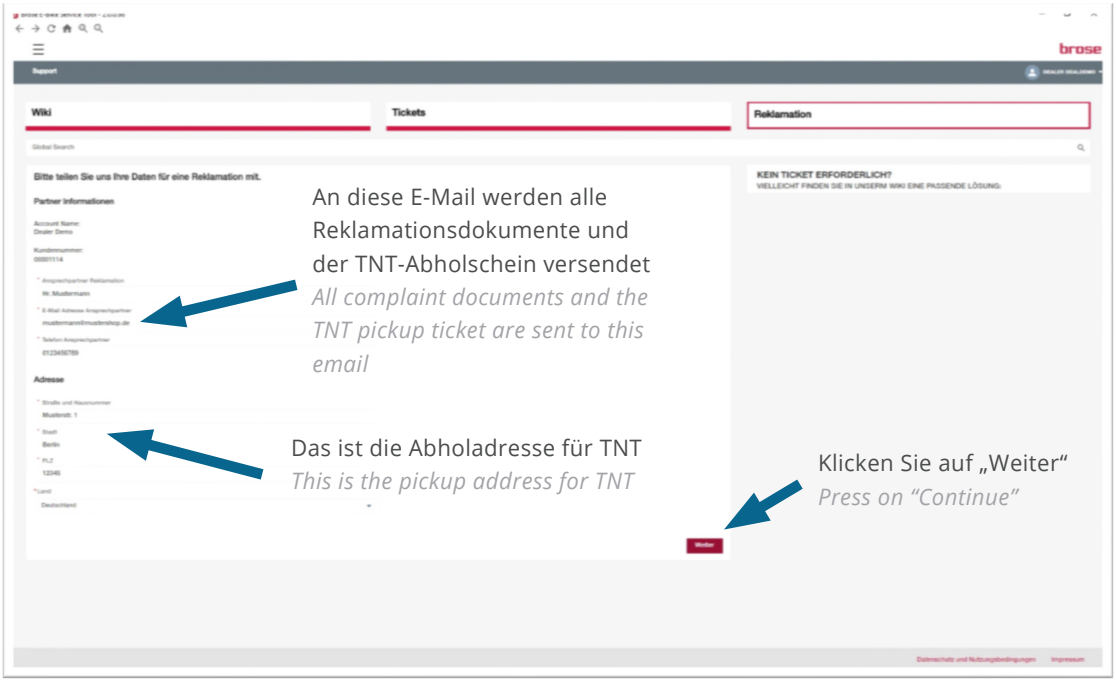


Wählen Sie den Bereich „Support“ aus
Select the “Support” section



Wählen Sie „Reklamation“ aus
Select “Complaint” section

GEBEN SIE IHRE DATEN EIN.
ENTER YOUR DATA.

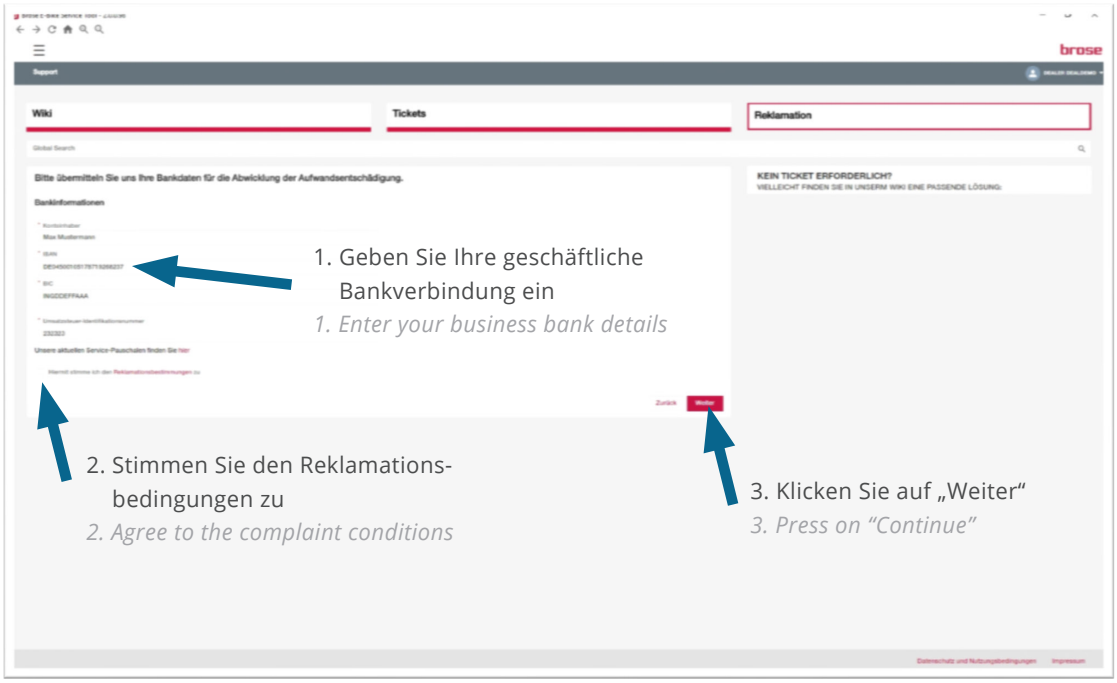


An diese E-Mail werden alle Reklamationsdokumente und der TNT-Abholschein versendet
All complaint documents and the TNT pickup ticket are sent to this email

Das ist die Abholadresse für TNT
This is the pickup address for TNT

Klicken Sie auf „Weiter“
Press on “Continue”

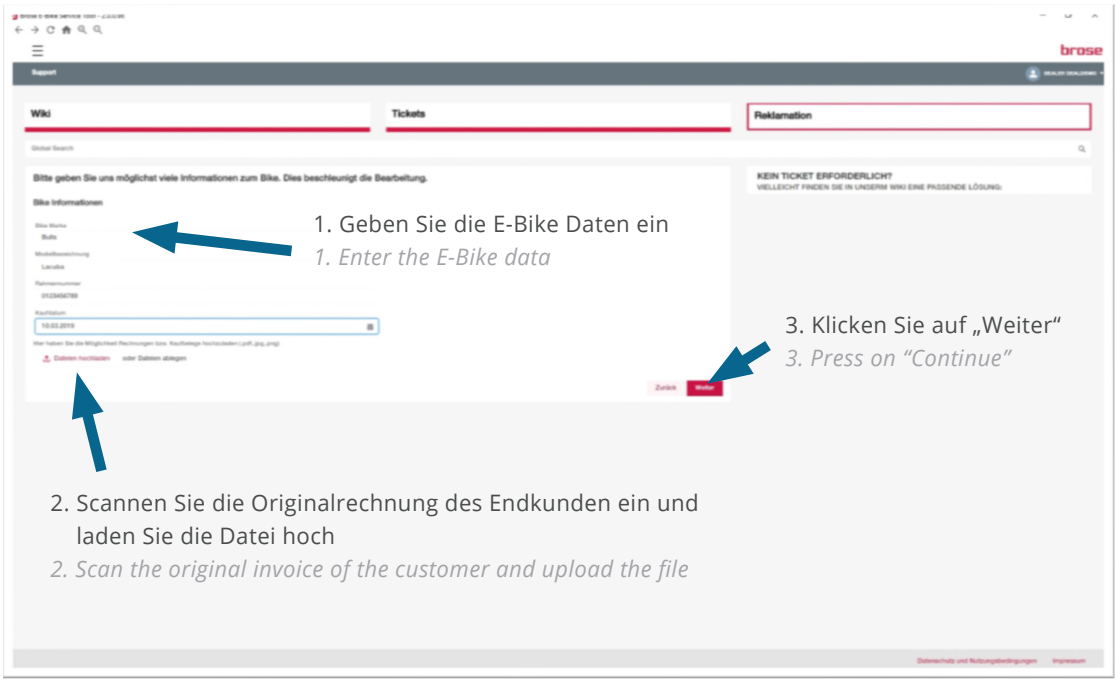
REKLAMATIONSTICKET ERSTELLEN.
CREATE COMPLAINT TICKET.



1. Geben Sie Ihre geschäftliche Bankverbindung ein
1. Enter your business bank details

2. Stimmen Sie den Reklamations-bedingungen zu
2. Agree to the complaint conditions

3. Klicken Sie auf „Weiter“
3. Press on “Continue”

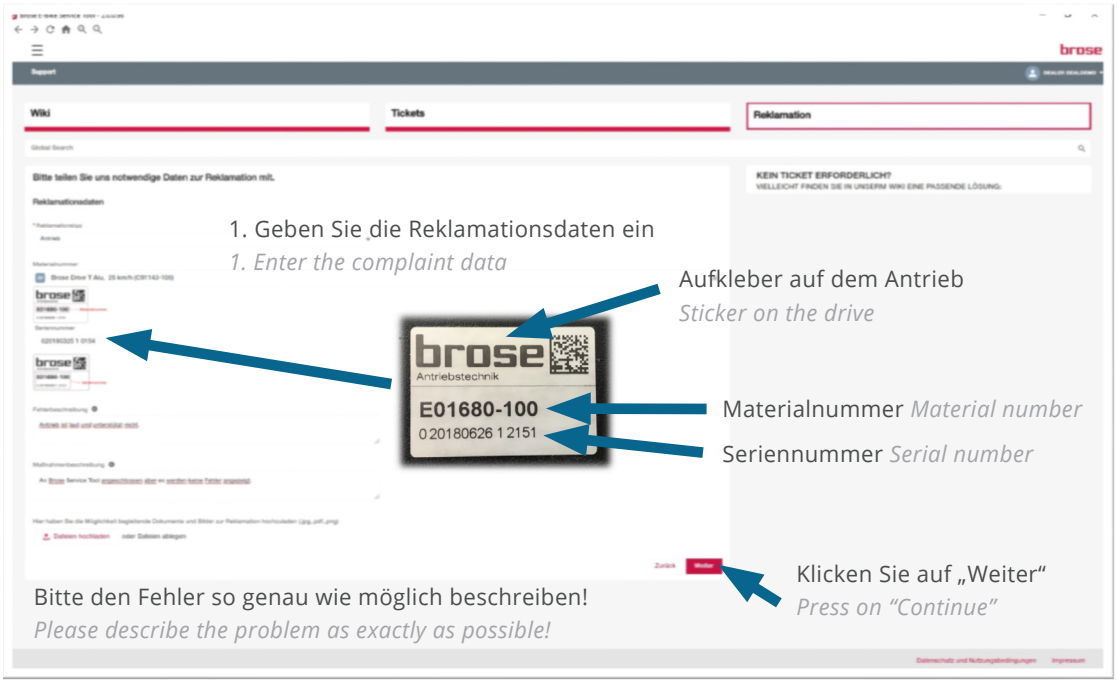


1. Geben Sie die E-Bike Daten ein
1. Enter the E-Bike data

3. Klicken Sie auf „Weiter“
3. Press on “Continue”

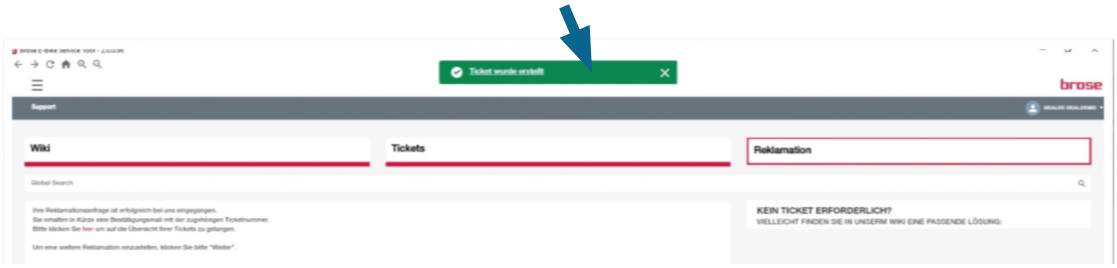
2. Scannen Sie die Originalrechnung des Endkunden ein und laden Sie die Datei hoch
2. Scan the original invoice of the customer and upload the file

REKLAMATIONSTICKET ERSTELLEN.
CREATE COMPLAINT TICKET.



Ihr Reklamationsticket wurde erstellt und an Brose E-Bike Service übermittelt.
Wichtige Hinweise: Das Brose Service Team wird sich bei Ihnen umgehend melden, um einen TNT-Abholtermin zu vereinbaren.
Bitte bauen Sie den Antrieb aus dem E-Bike aus und verpacken Sie diesen sachgemäß. Per E-Mail erhalten Sie einen Service-Antrag. Drucken Sie bitte diesen Antrag aus und legen in die Verpackung ein. TNT wird mit der Abholung beauftragt und sendet Ihnen per E-Mail einen TNT-Manifest. Bitte ausdrucken und dem Fahrer bei der Abholung mitgeben. Vielen Dank für Ihre Unterstützung.

Your complaint ticket has been created and sent to Brose E-Bike Service.
Important notes: The Brose Service Team will contact you immediately to arrange a TNT pick-up date. Please remove the motor from the e-bike and package it properly. You will receive a service request by e-mail. Please print out this request and put it in the packaging.
TNT will arrange for the pick-up and send you a TNT manifest by e-mail. Please print it out and give it to the driver at the pick-up. Thank you for your assistance.



1. DAS BROSE SERVICE TOOL STARTET NICHT.
1. THE BROSE SERVICE TOOL DOES NOT START.

Stellen Sie sicher, dass Sie die neueste Version von Windows 10 und das Service-Tool installiert haben. Möglicherweise müssen Sie auch eine andere Komponente von Microsoft installieren.
Bitte Visual C++ die 32 Bit (x86) nachinstallieren:
https://support.microsoft.com/en-us/help/2977003/the-latest-supported-visual-c-downloads

Make sure you have the latest version of Windows 10 and the Service Tool installed. You may also need to install another component from Microsoft.
Please reinstall Visual C++ the 32 bit (x86):
https://support.microsoft.com/en-us/help/2977003/the-latest-supported-visual-c-downloads

2. DAS BROSE SERVICE-TOOL STARTET, STELLT ABER KEINE VERBINDUNG ZU EINEM E-BIKE HER.
2. THE BROSE SERVICE TOOL STARTS, BUT DOES NOT DISPLAY ANY CONNECTION TO AN E-BIKE.

Stellen Sie sicher, dass:
2.1 Der USB-Treiber richtig installiert ist
2.2 Das E-Bike über den Brose-Service-Adapter mit dem Computer verbunden ist
2.3 Das E-Bike eingeschaltet ist

Weitere Informationen finden Sie in der Bedienungsanleitung des Brose E-Bike-Service-Adapters.

Make sure that:
2.1 The USB driver is correctly installed
2.2 The e-bike is connected to the computer via the Brose service adapter
2.3 The e-bike is switched on

Further information can be found in the operating instructions of the Brose e-bike service adapter.

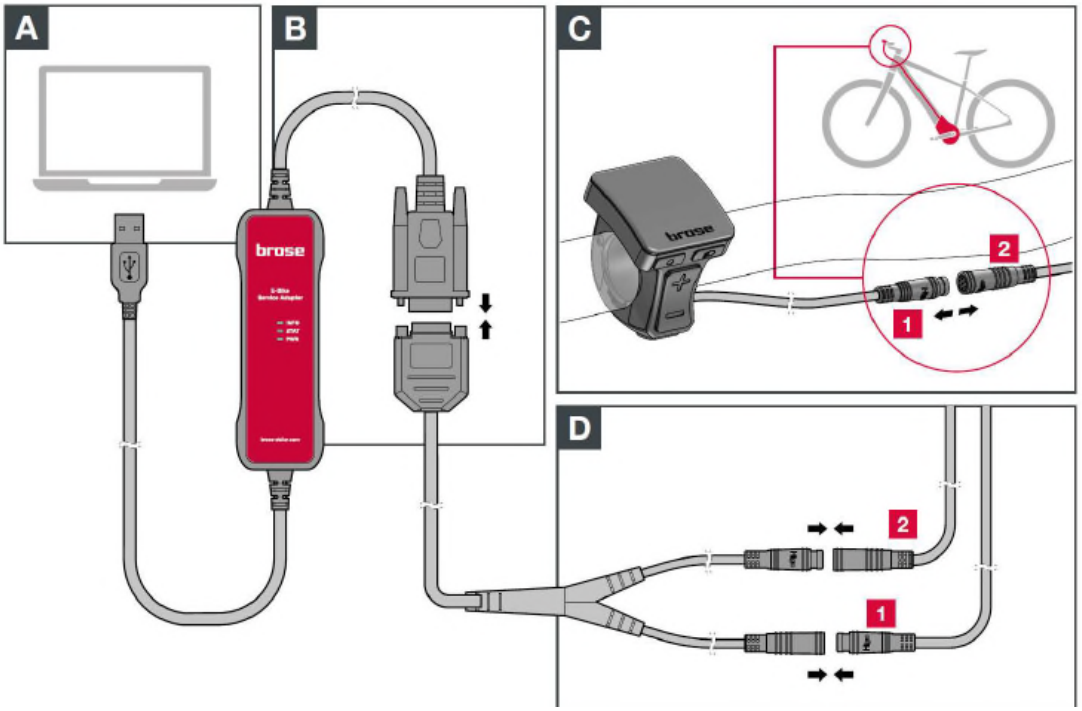
3. WO KANN MAN DEN BROSE-SERVICE-ADAPTER KAUFEN?
3. WHERE CAN I BUY THE BROSE SERVICE ADAPTER?

Den Brose-Service-Adapter können Sie im Ra-Co Online Shop erwerben. Eine separate Registrierung im Ra-Co Webshop ist erforderlich. Link zum Shop:
https://shop.ra-co.com/de/werkzeuge/brose-e-bike-service-adapter-dongle-e68919-760001.html

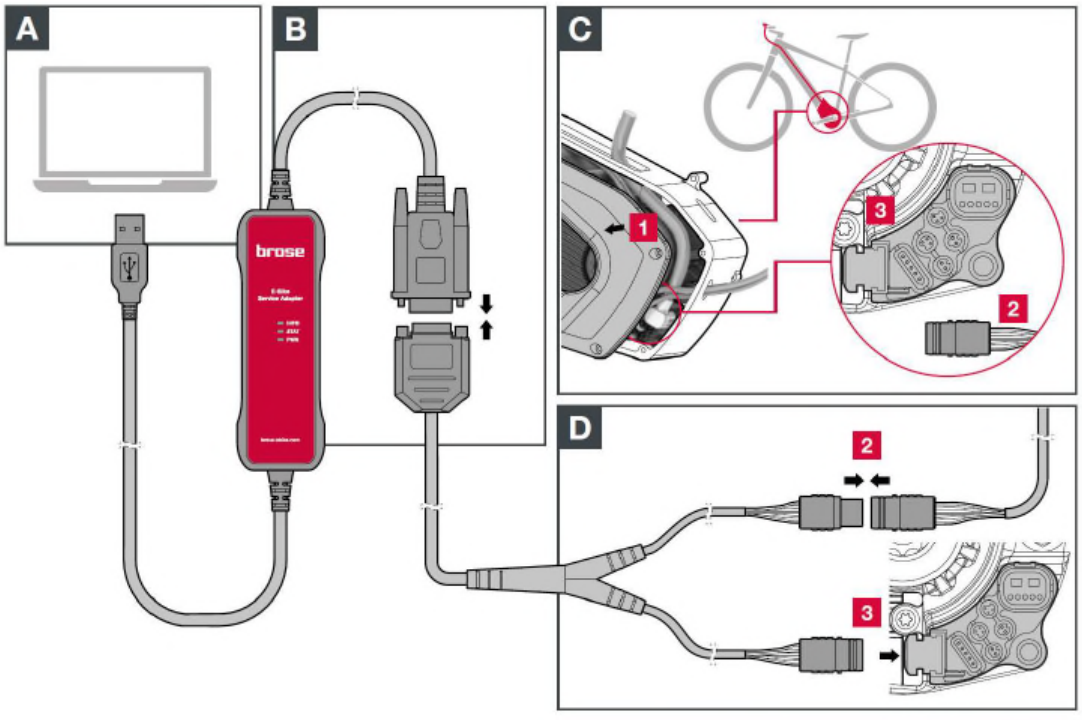
You can purchase the Brose service adapter in the Ra-Co online shop. A separate registration in the Ra-Co web shop is required. Link to the shop:
https://shop.ra-co.com/de/werkzeuge/brose-e-bike-service-adapter-dongle-e68919-760001.html

WIE STELLE ICH EINE VERBINDUNG ZUM E-BIKE HER?
HOW DO I MAKE A CONNECTION TO THE E-BIKE?

Über HIGO Verbindungskabel am Lenker:
Via HIGO connection cable on the handlebars:



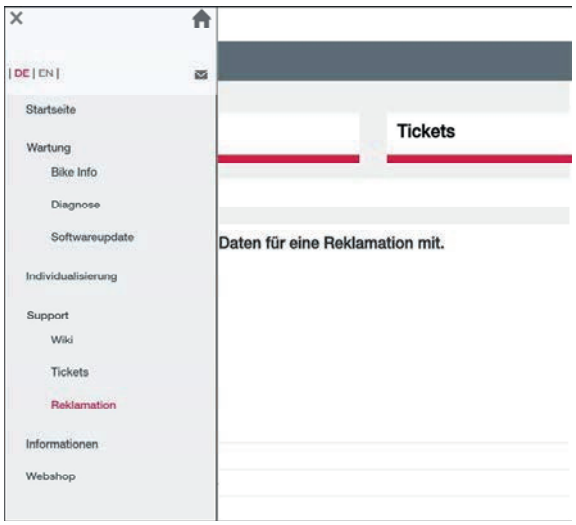
Über HMI Verbindungskabel direkt am Antrieb:
Via HMI connection cable directly on the motor:



Für Sie da unter:
+49 30 / 3434 98600
ebike.berlin@brose.com

Sehr geehrter Händler,

für die Erstellung eines Serviceantrages loggen Sie sich im Service Tool ein. Im linken Seitenmenü befindet sich im Bereich Support der Punkt „Reklamation“, diesen wählen Sie aus.



Es öffnet sich das Fenster der Partner Informationen: Füllen Sie alle Felder sorgfältig aus und bestätigen Sie mit „Weiter“. Beachten Sie, dass der von Ihnen angegebene Ansprechpartner für den weiteren Verlauf der Ticketbearbeitung von unserem Service Team telefonisch oder schriftlich kontaktiert wird.

Im nächsten Schritt öffnet sich das Fenster der Bankinformationen. Überprüfen Sie die Angaben auf Richtigkeit. Die Bankinformationen werden für die spätere Abwicklung der Aufwandsentschädigung benötigt. Durch die Zustimmung der Reklamationsbedingungen und das Bestätigen mit „Weiter“, gelangen Sie zum Fenster der Bike Informationen.

Tragen Sie hier alle Informationen zur Bike Marke, die Modellbezeichnung, die Rahmennummer und das Kaufdatum ein und bestätigen Sie Ihre Angaben mit „Weiter“.

Im letzten Schritt werden die Reklamationsdaten abgefragt: z.B. Fehler- und Maßnahmen-beschreibung, Material- und Seriennummer. Durch klicken auf „Weiter“ wird das Reklamationsticket erstellt und an uns übermittelt.

Sie erhalten eine kurze Bestätigung zur erfolgreichen Übermittlung Ihrer Angaben, sowie eine E-Mail mit der Ticketnummer. Unser Service Team wird sich umgehend mit Ihnen telefonisch oder schriftlich in Verbindung setzen, um mit Ihnen den weiteren Ablauf zu besprechen.

Beachten Sie

Um eine schnelle Bearbeitung Ihres Serviceantrages zu gewährleisten, ist auf die Vollständigkeit Ihrer Angaben bei der Ticketerstellung zu achten. Fehlende Informationen müssen durch unser Service Team nachträglich erfragt werden und können den Bearbeitungsprozess Ihres Serviceantrages verlangsamen.

Führen Sie eine möglichst detaillierte Fehleranalyse der betroffenen Komponente durch (Fehlercode, Kreuztausch der Komponenten etc.) um das Fehlerbild zu lokalisieren.

Wir werden in Rücksprache mit Ihnen die fehlerhafte Komponente abholen lassen. Für die Abholung bei Ihnen vor Ort verwenden Sie bitte eine geeignete Verpackung und polstern die Komponente gut ab. Legen Sie den Serviceantrag, welchen wir Ihnen per Email zusenden, dem Transportkarton bei. Nachfolgend erhalten Sie von uns eine E-mail mit den Versanddokumenten von TNT Express. Drucken Sie das Routinglabel aus und befestigen es gut sichtbar am Transportkarton. Entfernen Sie gegebenenfalls alte Aufkleber oder Routinglabel. Das Manifest dient Ihnen als Übergabebestätigung und wird vom TNT Express Kurierfahrer unterschrieben.

Bitte beachten Sie bei der Abholung

1. Für jede reklamierte Komponente ist ein vollständig und korrekt ausgefüllter Serviceantrag erforderlich.
2. Jede reklamierte Komponente benötigt einen separaten Serviceauftrag.
3. Bitte senden Sie keine defekten Komponenten an das Brose Service Center. Es erfolgt immer eine Abholung bei Ihnen vor Ort.
4. Es werden nur Komponenten abgeholt (keine kompletten E-Bikes)
5. Paketgrößen für die Komponente Antrieb nicht größer als 30cm x 20cm x 30cm | max. 5Kg

Unser Service Team wird sich umgehend mit Ihnen in Verbindung setzen, wenn die Bestandsaufnahme sowie die Fehleranalyse der eingesendeten Komponente durchgeführt wurden.