

Neue EPA-Kundenbetreuung

Um seinen Kunden bei allgemeinen Fragen zum Patentverfahren und mit Informationen zu Patenten rasch weiterhelfen zu können, hat das Europäische Patentamt eine neue Servicestelle zur Kundenbetreuung eingerichtet. Diese neue Einrichtung mit der Bezeichnung **EPA-Kundenbetreuung** ist für Kunden gedacht, die mit dem EPA noch nicht vertraut sind oder nicht wissen, welche der spezialisierten Servicestellen innerhalb des EPA für ihr Anliegen zuständig ist. Die neue EPA-Kundenbetreuung ist mit Personal des EPA in München und Den Haag besetzt und von Montag bis Donnerstag 8.00 bis 18.00 Uhr und Freitag 8.00 bis 16.00 Uhr unter der Rufnummer (+49-89) 2399 4636 erreichbar. Wenn die Mitarbeiter der EPA-Kundenbetreuung die Fragen der Anrufer nicht selbst beantworten können, verbinden sie diese an die jeweiligen Fachabteilungen weiter.

Die vorhandenen spezialisierten Unterstützungs- und Helpdesk-Dienste bleiben unverändert bestehen und sind wie bisher zu erreichen.

New EPO Customer Services unit

In order to be able to provide its customers with a rapid response to general queries relating to patent procedures and information about patents, the European Patent Office has set up a new EPO customer services unit. The new unit, which will be known as **EPO Customer Services**, is intended for customers who are new to the EPO or who do not know which of the specialist customer support units within the EPO is responsible for their question. Manned by staff at the EPO's premises in Munich and The Hague, the new service can be contacted from Monday to Thursday, 08.00 to 18.00 hrs and Friday 08.00 to 16.00 hrs, on (+49-89) 2399 4636. If EPO Customer Services staff are not able to answer questions themselves, they will connect callers to the appropriate specialist unit.

The existing specialist support and helpdesk services will continue to operate as before and their contact details remain unchanged.

Nouveau service clientèle de l'OEB

L'Office européen des brevets a créé un nouveau service clientèle dans le but de fournir à ses clients une réponse rapide à des questions d'ordre général concernant les procédures en matière de brevets, ainsi que des informations sur les brevets. Cette nouvelle unité, appelée **Service clientèle de l'OEB**, est destinée aux clients qui découvrent l'OEB ou qui ne savent pas quels sont à l'OEB les services spécialisés de soutien à la clientèle susceptibles de pouvoir répondre à leur question. Constitué d'agents en poste à Munich et à La Haye, le nouveau service peut être contacté du lundi au jeudi entre 8 h et 18 h et vendredi entre 8 h et 16 h, au numéro suivant : (+49-89) 2399 4636. Si les agents du Service clientèle ne sont pas en mesure de répondre eux-mêmes aux questions posées, ils dirigeront les appelants vers l'unité spécialisée compétente.

Les services spécialisés de soutien et de helpdesk existants continuent de fonctionner comme auparavant et leurs coordonnées restent inchangées.