

---

### ***epoline*<sup>®</sup>-Helpdesk in Den Haag**

Am 1. Juni 1999 wurde mit dem Umzug des Europäischen Patentregisters online aus Wien zur Eingangsstelle in Den Haag der erste Schritt unternommen, um ein einziges *epoline*<sup>®</sup>-Helpdesk zu errichten.

Das neue Helpdesk bringt eine Vielzahl von Serviceeinrichtungen für Anmelder (*epoline*<sup>®</sup>, EASY, Patentln, Informationsstelle, Europäisches Patentregister online) zusammen und schafft eine einzige Anlaufstelle für Benutzer des europäischen Patentsystems. Insbesondere ist das Team den Benutzern beim Gebrauch dieser Serviceeinrichtungen behilflich und nimmt auch Anregungen zur Verbesserung der angebotenen Dienstleistungen entgegen.

---

### ***epoline*<sup>®</sup> Helpdesk at The Hague**

On 1 June 1999 the first step in the creation of a single *epoline*<sup>®</sup> Helpdesk was taken when the Register of European Patents on-line was transferred from Vienna to the Receiving Section The Hague.

This new Helpdesk brings together a number of applicant helpdesk facilities (*epoline*<sup>®</sup>, EASY, Patentln, Information Desk, Register of European Patents on-line) thereby allowing a single point of assistance for users of the European patent system. Specifically the team will be there to introduce, guide and help users of these facilities as well as to collect feedback in order to improve the services offered.

---

### ***epoline*<sup>®</sup> Helpdesk à La Haye**

Le 1<sup>er</sup> juin 1999, une première mesure pour créer un Helpdesk *epoline*<sup>®</sup> unique a été prise lorsque les services du Registre européen des brevets en ligne ont été transférés de Vienne à la Section de dépôt à La Haye.

Ce nouveau Helpdesk concentre plusieurs services d'assistance aux déposants (*epoline*<sup>®</sup>, EASY, Patentln, service d'informations, Registre européen des brevets en ligne) de façon à ce que les utilisateurs du système de brevets européens puissent disposer d'un point de contact unique. Plus particulièrement, l'équipe a pour mission de familiariser les utilisateurs avec les services en question, de les assister dans leurs démarches et de recueillir leurs réactions ou commentaires afin de toujours mieux répondre à leurs attentes.

Das *epoline*<sup>®</sup>-Helpdesk ist erreichbar unter:

*epoline*<sup>®</sup>-Helpdesk  
Europäisches Patentamt  
Patentlaan 2  
NL-2288 EE Rijswijk  
Tel: (+31-70) 340 45 00  
Fax: (+31 70) 340 46 00  
Internet: [epoline@epo.org](mailto:epoline@epo.org)

Die Öffnungszeiten sind momentan:  
Montag bis Donnerstag: 8.00 bis 12.00 Uhr und 13.00 bis 16.45 Uhr  
Freitag: 8.00 bis 12.00 Uhr und 13.00 bis 15.30 Uhr (MEZ)

Es ist jedoch vorgesehen, diese Öffnungszeiten Anfang 2000 in "Montag bis Freitag von 8.00 bis 18.00 Uhr (MEZ)" zu ändern.

Die Benutzerunterstützung erfolgt in den drei Amtssprachen des EPA (Deutsch, Französisch, Englisch).

The exact co-ordinates of the *epoline*<sup>®</sup> Helpdesk are:

*epoline*<sup>®</sup> Helpdesk  
European Patent Office  
Patentlaan 2  
NL-2288 EE Rijswijk  
Tel: (+31-70) 340 45 00  
Fax: (+31-70) 340 46 00  
Internet: [epoline@epo.org](mailto:epoline@epo.org)

At the moment the opening hours are:  
Monday to Thursday: 08.00 to 12.00 and 13.00 to 16.45 hrs CET  
Friday: 08.00 to 12.00 and 13.00 to 15.30 hrs CET.

However, in early 2000 it is intended to extend these opening hours from Monday to Friday from 08.00 to 18.00 hrs CET.

User support is in the three official languages of the EPO (German, French, English).

Les coordonnées exactes du Helpdesk *epoline*<sup>®</sup> sont :

*epoline*<sup>®</sup> Helpdesk  
Office européen des brevets  
Patentlaan 2  
NL-2288 EE Rijswijk  
Tél : (+ 31-70) 340 45 00  
Fax : (+ 31-70) 340 46 00  
Internet : [epoline@epo.org](mailto:epoline@epo.org)

Actuellement les heures d'ouverture sont :  
du lundi au jeudi : 8h00 – 12h00 et 13h00 – 16h45  
le vendredi : 8h00 – 12h00 et 13h00 – 15h30 (heure de l'Europe centrale).

Il est toutefois prévu, au début de l'an 2000, de prolonger ces heures d'ouverture du lundi au vendredi de 8h00 à 18h00 (heure de l'Europe centrale).

L'assistance utilisateur sera fournie dans les trois langues officielles de l'OEB (allemand, français, anglais).

---

---

---