

TRUMPF



TRUMPF Makina Sanayii A.Ş., Şerifali Mahallesi, Kutup Sokak No:22 TRUMPF Plaza Ümraniye, İstanbul
Telefon: +90 216 570 45 00

TRUMPF TR TAKIM TEZGAHLARI İÇİN SERVİS POLİTİKALARI VE UYGULAMALARI

Bu belge, **TRUMPF Makina Sanayii A.Ş. – Ümraniye, İstanbul** tarafından sağlanan özel yetkili Servis ve Takım Tezgahları Teknolojisi İçin Yedek Parça Desteği'ni (TTR) anlatmaktadır.

- 1. TEKNİK DESTEK VE YEDEK PARÇA “YARDIM HATTI”:** TTR standart yetkili servis ve yedek parça desteğini aşağıda verilen ulaşım bilgileri aracılığıyla sağlar:

Yetkili servis ve yedek parça ekibinin “ücretsiz yardım hattı” numarası:

444 7 204

Acil olmayan durumlar için TTR yetkili servis ekibi e-posta adresini kullanabilirsiniz:

service@tr.trumpf.com

Acil olmayan durumlar için TTR yedek parça ekibi e-posta adresini kullanabilirsiniz:

yedek.parca@tr.trumpf.com

tru.services@tr.trumpf.com

info@tr.trumpf.com

- 2. STANDART YERİNDE SERVİS DESTEĞİ:** TRUMPF TR servis departmanı olağan iş saatlerinde, tatiller hariç olmak üzere, pazartesten cumaya 08.30-17.30 Türkiye saatine göre hizmet vermektedir. Servis ücretleri, TTR'nin saatlik servis ücretlerine ek olarak yol masrafı ve konaklama harcamaları ile belirlenir. Hizmetler, ancak TRUMPF TR'nin müşteriden geçerli bir Satın Alma Siparişinin ("PO") basılı kopyasını alması üzerine planlanabilir. Acil Yedek Parça ve Hizmetlere ihtiyaç duyulan ve PO'nun mevcut olmadığı nadir durumlarda, "Satın Alma Siparişi Formu Olmayan Müşteri" bir TTR Servis Müdürü tarafından şartlı olarak kabul edilebilir. Bir sistemin satın alınmasını içeren, Standart Kurulum ve Garanti işi gibi Servisler olağan iş saatleri içinde sağlanır. Olağan iş saatleri dışındaki servis isteklerinin tamamı, TRUMPF TR fiyat tarifesine göre, gerçek çalışma saatleri ve seyahat masrafları eklenmek suretiyle müşteriye fatura edilir. TRUMPF TR fiyat listesi talep üzerine gösterime açılır. Mevcut garanti yükümlülüğümüzü yansıtmak için, gerçek zaman bileşenini çıkarıyoruz.
- 3. STANDART YEDEK PARÇA GERİ DÖNÜŞÜ:** TTR'nin yedek parça ekibi Türkiye saatine göre, tatiller hariç pazartesten cumaya 08.30-17.30 arasında hizmet vermektedir. Bu saatler içerisinde, her türlü yedek parça isteği, olağan veya hızlandırılmış şu şekilde karşılanabilir: Garanti Kapsamındaki Yedek Parçalar (Gecelik) *Parça mevcudiyetine bağlıdır.; ve Garanti Kapsamı Dışındaki Yedek Parçalar (Nakliye)
- 4. GARANTİ SERVİSİ:** Garanti Servisi, yukarıda belirtildiği üzere TTR'nin Servis

Departmanı tarafından olağan iř saatleri içerisinde herhangi bir ek ücret talep edilmeden sağlanır.

- 5. Diđer:** Sunulan, Tele-Teřhisli Durum İncelemesi ya da Servis Anlaşmaları gibi diğer servislere ilişkin sorularınız için lütfen TRUMPF TR Servis Departmanı ile telefon veya e-posta üzerinden iletişime geçiniz.