

Service e Supporto Tecnico

Tecon riconosce l'importanza del Servizio & Supporto post-vendita ed ha investito in un centro di manutenzione presso l'ufficio principale di Monza.

Il risultato di questi investimenti è un servizio di alta qualità, pari a quello fornito dal Service Fujikura.

Il nostro team di tecnici, addestrati in Fujikura, sono esperti in tutti gli aspetti del servizio e manutenzione dei prodotti di giunzione Fujikura e dei relativi accessori.

Un completo stock di parti di ricambio è disponibile presso il Laboratorio di Monza, per tutti i modelli in servizio, ed assicura un tempo minimo di manutenzione.

E' anche disponibile, senza costi, il supporto tecnico per tutti i clienti, dando l'opportunità di discutere le difficoltà/problemi tecnici direttamente con i nostri tecnici.

Con i contratti di assistenza Tecon, non dovrete preoccuparvi di affrontare riparazioni inaspettate o la disponibilità di parti di ricambio.

Renderà i costi della manutenzione facilmente prevedibili e fornirà la tranquillità di non dovere interrompere i lavori per lungo tempo.

La nostra priorità è di fornire il più alto livello di servizio al cliente.

La nostra filosofia è che un *“lavoro è terminato solo quando il cliente è completamente soddisfatto”*.

Supporto Tecnico Post Vendita

- Supporto tecnico ai clienti, senza costi aggiuntivi Tecon
- Visite e riparazioni in loco
- Contratti di servizio personalizzati (annuali) - dettagli a richiesta

Benefici Contratto Servizio Annuale

- Aggiornamento software
- Controlli sicurezza elettrica
- Lista completa di test, controlli e regolazioni
- Ottimizzazione prestazioni giuntatrice
- Report di servizio fornito dal tecnico
- Certificato di conformità
- Pulizia strumento e valigia

CARATTERISTICHE	PREMIUM	STANDARD
Attenzione prioritaria	1a	2a
Supporto telefonico	√	√
Spedizione: Tecon a cliente	√	√
SERVIZIO ANNUALE		
Costo mano d'opera	√	√
Costo parti di ricambio (inc. parti di consumo)	√ (vedi note)	x
SOLO RIPARAZIONE		
Costo mano d'opera	√	√
Costo parti di ricambio (escl. parti di consumo)	√ (vedi note)	x
Giuntatrice in sostituzione per la durata annuale	√ (vedi note)	x (vedi note)
Giuntatrice in sostituzione per la durata riparazione	√	x (vedi note)
Visita in loco (a discrezione Tecon)	√	x
Riparazione immediata	√	x

Note Esplicative

ATTENZIONE PRIORITARIA

Quando necessario, opera un sistema di precedenze riguardo all'ordine di esecuzione dei lavori di riparazione e calibrazione nei laboratori Tecon. La prima priorità è data alle macchine che sono coperte da un contratto di servizio Premium, e la seconda priorità è data a quelle con contratto di servizio Standard. Come risultato, le macchine inviate in Tecon che non sono coperte da un contratto di servizio, riceveranno il più basso livello di priorità.

Le macchine con contratto di servizio Premium hanno priorità su tutte le altre macchine che stanno aspettando la manutenzione.

Hanno anche priorità sulle macchine che sono già in lavorazione.

Le macchine con contratto Standard hanno il secondo livello di priorità, ma non hanno priorità sulle macchine che sono già in lavorazione.

SUPPORTO TELEFONICO

Il supporto telefonico del Service Dpt. è attivo tutti i giorni (esclusi i festivi) dalle 9 alle 17 sulla linea telefonica Tecon e direttamente sui numeri di cellulare del Service Dpt. Questi numeri verranno fornite al momento della sottomissione del contratto di servizio.

Il supporto telefonico cerca di localizzare e correggere i guasti ed i problemi che possono essere risolti direttamente dall'utilizzatore in campo.

Se il problema non può essere risolto, verrà concordata una linea di azione per risolvere al più presto il problema presso i ns. laboratori.

COSTI DI SPEDIZIONE

I costi di spedizione sono a carico del cliente.

Nel caso di contratto Premium, la spedizione di ritorno al cliente è a carico Tecon, e verrà effettuata con il ns. corriere TNT, con consegna in 24 ore.

Nel caso è richiesta consegna veloce o altro corriere, le spese aggiuntive saranno a carico del cliente.

SERVIZIO ANNUALE

Ai clienti con contratto di servizio, viene fornita una calibrazione/manutenzione annuale della macchina (con contratto Premium: 2). Per clienti con contratto Premium, tutti i costi di mano d'opera e parti di ricambio sono compresi.

Per i clienti con contratto Standard è compresa solo la mano d'opera, mentre le parti di ricambio sono fornite a prezzo scontato.

Le macchine saranno sottoposte a servizio/revisione ad una data concordata dal cliente con il Service Dpt. di Tecon.

NB: La macchina sostitutiva (dove previsto) non è generalmente a disposizione del cliente per il servizio di breve durata.

E' consigliabile per il cliente programmare la manutenzione in un periodo in cui la macchina non verrà usata per un giorno o due.

Dopo il servizio, sarà applicata un'etichetta indicante la data dell'effettuazione del prossimo servizio/manutenzione.

TEMPI DI RIPARAZIONE

Grazie al vasto stock di parti di ricambio, Tecon punta ad eseguire le riparazioni/calibrazioni delle macchine entro due giorni lavorativi dal ricevimento della macchina stessa presso i ns. laboratori.

Nel caso di riparazioni più lunghe, i tempi saranno concordati con il cliente ed, in caso di necessità, se previsto, sarà fornita una macchina sostitutiva.

MACCHINA SOSTITUTIVA

I clienti con le macchine coperte da contratto Premium sono automaticamente qualificati per una macchina in sostituzione per la durata della riparazione/calibrazione. Per questi clienti (contratto Premium) Tecon garantisce l'immediata riparazione/calibrazione della macchina o una macchina sostitutiva nel caso che il tempo di lavorazione è più lungo di quello standard (2 giorni lavorativi).

In alcuni casi, a discrezione di Tecon, è possibile la riparazione/calibrazione "on-site", presso il cliente stesso (solo in Italia).

I clienti con le macchine coperte da contratto Standard avranno l'opportunità di noleggiare, per il periodo della riparazione/calibrazione, una macchina con una tariffa ridotta rispetto alla normale tariffa di noleggio.

ELEGGIBILITA' PER CONTRATTO DI SERVIZIO

Solo gli strumenti approvati da Tecon sono eleggibili per questo contratto

Periodo del Contratto

Questo contratto sarà effettivo dalla data specificata nel form " Applicazione Contratto di Servizio", per gli strumenti dettagliati nello stesso.

Il contratto rimarrà in forza per il periodo di 1 anno o fino alla terminazione da entrambe le parti.

Il contratto può essere terminato da entrambe le parti in ogni momento con un preavviso di 30 giorni.

Tecon si riserva il diritto di eliminare qualunque item individuale da questo contratto dietro preavviso di 30 giorni, se è opinione di Tecon che lo strumento non può essere più a lungo mantenuto o riparato a causa dell'eccessivo uso, deterioramento o a causa della mancanza di parti di ricambio (non più fornite dalla casa madre).

Responsabilità del Cliente

Assicurarsi che l'equipaggiamento è usato in accordo con le istruzioni operative del costruttore.

Notificare immediatamente a Tecon quando lo strumento necessita della manutenzione annuale o di riparazione.

L'equipaggiamento non deve essere modificato in qualsiasi modo (eccetto che con il preventivo permesso di Tecon).

Esclusioni

L'equipaggiamento che non è stato usato in accordo con le istruzioni del costruttore, è stato modificato senza il consenso di Tecon o è stato soggetto a stress fisici od elettrici, può essere escluso da questo contratto.

Tecon non avrà alcuna obbligazione a provvedere ad ogni manutenzione annuale o riparazione dove:

Manutenzioni, riparazioni o sostituzione di pezzi sono dovute a danni accidentali, negligenza, cattivo uso o cause estranee a quelle causate dal normale uso non saranno coperte dal contratto.

L'equipaggiamento non deve essere mantenuto o riparato da altri senza il precedente consenso di Tecon.

Ogni lavoro esteso alla giuntatrice o manutenzione di accessori o altri componenti non specificati.

Consumabili

Le parti di consumo incluse nel contratto di servizio Premium, GIUNTATRICI, sono: elettrodi, fusibili, batterie. Per le taglierine i.e. CT-07 & CT-30 la sola parte di consumo inclusa nel contratto Premium (giuntatrice + taglierina) è la lama che sarà sostituita "solo" una volta all'anno.

Costi e Pagamenti

Il pagamento deve essere eseguito dal cliente entro 30 giorni dalla data della fattura.

Generale

Riparazioni e servizi annuali di manutenzione forniti sotto questo contratto saranno eseguiti durante il normale orario lavorativo 09.00 – 17.00. Escluso giorni festivi infrasettimanali.

Forza Maggiore

Nessuna parte sarà responsabile per danni o ritardi dovute a cause al di fuori del proprio controllo.

APPLICAZIONE CONTRATTO di SERVIZIO

1. DETTAGLI APPLICANTE

Società: Nome:.....

Indirizzo:.....

.....

Tel no. Fax no. Email.

Indirizzo fattura (se differente)

.....

2. APPLICAZIONE

(Nome Società): chiede a **Tecon** di provvedere al Contratto(i) di Servizio come descritto in "Termini e Condizioni" per l'equipaggiamento descritte nel Contratto di Assistenza, per la durata di uno/due anni.

Data Inizio Contratto:

Nome (firma) in nome di (Nome società).....

Nome (stampatello)..... Data:

3. EQUIPAGGIAMENTO COPERTO

TIPO CONTRATTO	TIPO STRUMENTO	NUMERO DI SERIE	COSTO (ex IVA)

Numero d'ordine: