



Asti, 18 dicembre 2012

Oggetto: GESTIONE GARANZIA PRODOTTI TOKHEIM

Alla cortese attenzione di tutti i clienti Tokheim e di tutti i responsabili dei servizi manutenzione operanti su apparecchiature Tokheim

Da sempre Tokheim lavora per garantire la massima efficienza e qualità dei propri prodotti ed in questo senso è stata migliorata la gestione della garanzia, le informazioni riguardanti i malfunzionamenti delle nostre apparecchiature sono per noi vitali al fine di garantire il mantenimento degli standard di qualità prefissati. In questo senso e grazie alla collaborazione delle imprese che lavorano sul campo abbiamo cercato di semplificare un processo che ha come obiettivo il miglioramento del servizio per il cliente finale. Per cui a partire dal 01/01/2013 verrà introdotto un unico canale di riferimento per l'inoltro delle richieste di sostituzione parti in garanzia facente capo all'indirizzo mail:

garanzia@asti.tokheim.com

Ogni qualvolta verrà inoltrata richiesta di sostituzione in garanzia di una parte o componente, Tokheim provvederà ad anticipare il materiale in conto garanzia salvo venga rispettato quanto previsto dalla procedura di seguito riportata.

L'occasione ci è utile per ricordare che, salvo accordi contrattuali differenti, Tokheim riconosce in garanzia esclusivamente le parti di ricambio.

Tokheim Sofitam Italia S.r.l.
Amministratore Delegato


Fabiano Clerico

Procedura di richiesta sostituzione materiale in conto garanzia

1. Compilare il modulo di “Richiesta sostituzione materiale in garanzia” (*vedi modello allegato qui di seguito*) e inviarlo all’indirizzo di posta: garanzia@asti.tokheim.com. Per una corretta gestione è necessario che la richiesta sia completa di tutte le informazioni richieste.
2. Appena visionata la vostra richiesta riceverete una mail di conferma ed una etichetta di spedizione riportanti un codice di rientro e l’indirizzo a cui dovrà essere spedito il materiale ritenuto difettoso (*vedi esempio allegato qui di seguito*).
3. Al momento della conferma del riconoscimento della garanzia Tokheim provvederà all’invio anticipato di un componente o prodotto idoneo.
4. Il materiale ritenuto difettoso dovrà essere reso apponendo sopra l’imballo in maniera chiaramente visibile l’etichetta di spedizione fornita al momento della conferma. Sulla etichetta di spedizione verrà inoltre riportata data ultima nella quale il rientro dovrà essere effettuato. All’interno della confezione dovrà essere presente anche copia del modulo di “Richiesta sostituzione materiale in garanzia” e sui documenti di trasporto dovrà essere riportato il codice di rientro.

La restituzione del materiale ritenuto difettoso dovrà avvenire nei tempi previsti ed indicati sulla etichetta di spedizione, seguendo le indicazioni sopra riportate. Diversamente non ci sarà possibile associare al materiale anticipato un corrispondente rientro e ci troveremo costretti a fatturare il componente anticipato, al valore di listino, a chi ne ha fatto richiesta.

Ricordiamo inoltre che le richieste di sostituzione materiale in garanzia devono pervenire da ditte di manutenzione che abbiano svolto opportuna formazione sui nostri prodotti ed è comunque sempre preferibile che la difettosità riscontrata sia stata valutata insieme al nostro supporto tecnico prima dell’inoltro della richiesta.

L’invio del componente o prodotto idoneo da parte di Tokheim avverrà in funzione delle disponibilità di magazzino e tenendo conto dei tempi necessari alla preparazione e alla spedizione. Pertanto permane l’invito a tutte le ditte di manutenzione operanti su prodotti Tokheim a provvedere all’approvvigionamento delle parti di ricambio essenziali onde intervenire nel più breve tempo possibile.



**MODULO PER RIPARAZIONE/SOSTITUZIONE
MATERIALE IN GARANZIA**

Numero Chiamata**:
Claim ID

Data richiesta*:
Service Date

Dati Documento di Vendita Tokheim Sofitam Italia

N° ddt.: _____

Data: ____ / ____ / _____

Dati Dispositivo in Garanzia

Descrizione Modello*:
Equipment Model

N° di Serie*:
Equipment Serial Number

NOTA: PREGO RIPORTARE IL N° DI SERIE ANCHE SUL DDT DI ACCOMPAGNAMENTO DEL COMPONENTE DIFETTOSO

Dati Componente/Parte sostituito

Descrizione parte/componente*:
Part description

N° di Serie*:
Manufacturing partnumber

Quantità*:
Quantity

Dati Punto Vendita/Manutentore

Privato

Compagnia

Codice punto vendita*:
SiteID

Cliente/Compagnia*:
Customer/Company

Indirizzo*:

Descrizione del difetto*:
Description of the problem

Descrizione dell'intervento*:
Description of the corrective action

Distanza percorsa per intervento (Km)**:
Mileage

Ore per intervento (h)**:
Labour-time

Timbro e Firma Leggibile del Richiedente:

NOTA - Il presente modulo ha duplice scopo: identificazione del materiale al fine del riconoscimento della garanzia e fornire indicazioni utili sul difetto presentato dall'oggetto inviato in riparazione. Esso dovrà essere compilato in ogni sua parte in maniera corretta e leggibile.

Se verranno disattese tali indicazioni o non fosse possibile identificare la provenienza dell'oggetto, Tokheim Sofitam Italia non sarà in grado di riconoscere la Garanzia e procederà quindi alla riparazione fuori Garanzia.

* i campi obbligatori

** campi obbligatori se intervento svolto da personale Tokheim

RIENTRO MATERIALE CONTO GARANZIA

Codice di rientro:	201300111
Da restituire tassativamente entro:	31/01/2013
Spedito da:	DDM
Matricola apparecchiatura in garanzia	D1201001
Descrizione componente	CPU WWC
Componente codice:	901563
Quantità	1

SPEDIRE A:

TOKHEIM SOFITAM ITALIA SRL
VIA DELLE BRUGHIERE, 4
20024 GARBAGNATE MILANESE (MI) - ITALIA

Ritagliare l'etichetta ed apporla sul pacco