



## S námi od začátku do konce

Naše firemní filozofie je již dlouhé roky založena na vstřícném přístupu k zákazníkovi a vaše spokojenost je pro nás tou nejvyšší odměnou. Zdá se to být běžně používanou frází? Ano, tuto informaci se pravděpodobně dozvíte od každého dodavatele. Proto se nyní podívejme, jak celá dodávka zařízení probíhá. A pokud tomu bude ve vašem případě jinak, neváhejte se obrátit přímo na vedení společnosti. Pokusíme se zajistit rychlou a účinnou nápravu.

**Petr Tůma, jednatel, 4ISP s.r.o.**

## Výběr vhodného technického řešení

Naším zákazníkům se plně věnujeme již od prvního kontaktu. Prvním krokem je vždy diskuze o potřebách klienta.

Jaké materiály se mají na stroji zpracovávat?

V jakém rozměru se dodávají?

Bude možné zajistit pro stroj dostatečný příkon?

Nebude obtěžovat okolí svou hlučností?

To je jenom část z dotazů, které se probírají již při prvním kontaktu se zákazníkem. Následuje zpravidla testování řezu či značení na zákaznickem dodaných vzorcích a doporučení zařízení, které je pro potřeby dané výroby nejvhodnější.



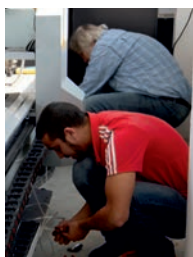
Rödl & Partner

## Zajistění financování

Pořízení stroje bývá v některých případech nákladnou záležitostí, kterou je třeba finančně zajistit. Ve spojení s našimi partnery jsme schopni našim zákazníkům pomoci s vyřízením leasingu, případně úvěru, či dotace na vybrané zařízení rychle a za výhodných podmínek. Naším partnerem je společnost ČSOB Leasing a Rödl & Partner Optimus Consult a.s. - firmy s jistotou a tradicí spolehlivých služeb.

## Doprava stroje

V ceně každého stroje, jehož rozměry vyžadují převoz nákladním autem, je automaticky zahrnuta i doprava k zákazníkovi na území České republiky. V případě dodávky na Slovensko je účtována pouze doprava z hranic ČR. U skladových strojů se doprava zajišťuje z našeho skladu v Úvalech u Prahy. U zakázkových a rozměrných strojů je doprava zajišťována přímo z celního skladu. U vyložení stroje je vždy přítomen minimálně jeden náš technik.



## Umístění a kompletace stroje

Po přepravě k vám je stroj vyložen a umístěn na finální místo. U většiny strojů jsme schopni vše zajistit vlastními silami. V případech, jako je například instalace velkého stroje či do hůře přístupných prostor, požádáme zákazníka o spolupráci při zajištění manipulační techniky v místě instalace.

Některé rozměrné stroje jsou při dopravě částečně demontovány, aby se zabránilo jejich poškození. Sestavení celého stroje je záležitostí našich zkušených pracovníků. Dle typu instalace tvoří tým 1-4 technici.



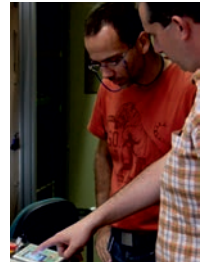
## Připojení sítí a technických plynů

Připojení stroje k elektrické síti tak, aby zařízení bylo bezpečné a v souladu s evropskými normami, není vždy zcela triviální záležitost. Proto je k instalacím strojů, jejichž povaha to vyžaduje, vždy přítomen náš elektrotechnik. Při instalaci zároveň probíhá i připojení případného přívodu tlakového vzduchu a dalších technických plynů. U laserů provádíme vždy po převozu nové zaměření optické soustavy. Po doplnění případných provozních kapalin je celý stroj zapojen a otestován.

## Zaškolení obsluhy

Po zprovoznění stroje následuje zaškolení vašich zaměstnanců. Během školení jste seznámeni se základní obsluhou a údržbou stroje, bezpečnostními předpisy a přípravou dat pro řízení. Vždy se snažíme zaškolení vést s ohledem na plánované budoucí využití celého zařízení tak, aby zákazník mohl stroj ihned začít používat.

U menších strojů je možné celou instalaci a zaškolení provádět během 3-6 hodin, u složitějších zařízení se zaškolení obsluhy provádí samostatně v jiný, předem dohodnutý den.



## Podpis předávacího protokolu

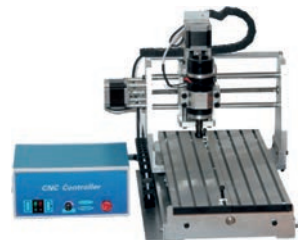
Předávací protokol stroje je dokument, jehož podpisem začíná na zařízení plynout záruční lhůta. V rámci předávacího protokolu zákazník volí také způsob, jakým budou následně vykonávány záruční opravy - viz další odstavec. Zároveň stvrzuje převzetí zařízení, jeho funkčnost a zaškolení zaměstnanců v ovládání a údržbě stroje. V případě, že stroj obsahuje závady nebránící v provozu, je možné tyto v protokolu uvést. Zároveň zákazník potvrzuje seznámení s bezpečnostními předpisy a reklamačním řádem dodavatele, který je součástí předávacího protokolu. Poslední částí protokolu je servisní deník, který obsahuje záznamy o servisních návštěvách.

## Když se něco pokazí

Přestože se snažíme trvale zajišťovat a kontrolovat nejvyšší možnou kvalitu výroby námi dodávaných strojů, je to stále jenom technika, a k poruchám může docházet. Uvědomujeme si, že přístup k záručnímu i pozáručnímu servisu je jedním z nejdůležitějších faktorů při rozhodování o dodavateli daného stroje. Proto nabízíme zákazníkům 3 úrovně řešení servisních prací.

## Standardní servis

Standardní servis se využívá zpravidla jen u menších strojů. Při nahlášení závady zákazník předává stroj k opravě v našem servisním středisku v Úvalech a po dokončení opravy jej opět ve stejném místě vyzvedává. Po dobu opravy nabízíme službu zapůjčení náhradního zařízení (je-li k dispozici) za cenu běžného pronájmu za jeden týden, a to bez ohledu na dobu samotné opravy.



## Servis On-Site

Varianta servisu prováděného v místě instalace stroje je nejběžnějším řešením. Zákazník je při nahlášení závady spojen s technikem, který dle povahy určí, zda bude možné závadu odstranit na počkání u zákazníka, nebo zda bude nutný transport stroje na servisní centrum. V druhém případě nabídne zákazníkovi možnost zapůjčení náhradního stroje **po dobu opravy za shodných podmínek, jako v případě standardního servisu**. Pokud se podaří závadu na místě odstranit, zapůjčení náhradního stroje se samozřejmě ruší.



## Servis NBD - Servisní smlouva

Pro kritické aplikace, kde závada stroje může způsobit firmě znatelné ztráty, nabízíme variantu servisu On-Site NBD, tedy Next Business Day. Tato varianta je podmíněna sepsáním servisní smlouvy s platností 24 měsíců k dodávanému zařízení. Základem služby je umožnění opětovného spuštění celého provozu nejdéle následující pracovní den po dni nahlášení závady. Není-li jisté, že servisní technik bude schopen závadu na místě během této lhůty odstranit, vyjždí na servisní zásah automaticky s náhradním strojem, který je zákazníkovi bezplatně zapůjčen po celou dobu opravy jeho zařízení. Cena této služby se stanovuje individuálně při sepsání servisní smlouvy.

## Zápůjčky strojů

V některých případech potřebuje zákazník stroj pouze na omezenou dobu, například na zpracování jedné či několika jasně definovaných zakázek. V takovém případě může být alternativou k pořízení stroje jeho zapůjčení. Pro tyto případy máme k dispozici několik typů strojů.

Stroj je zákazníkovi dopraven a nainstalován stejně jako v případě běžné dodávky. Po skončení zápůjčky je opět vyzvednut naším vozem. V případě že se v průběhu zápůjčky rozhodnete stroj si ponechat natrvalo automaticky vám z jeho ceny odečteme 50% z půjčovného. Pro přesné podmínky kontaktujte naše obchodníky, nebo si prohlédněte aktuální podmínky na našich webových stránkách.

## Aktuálně lze zapůjčit:

- CO2 laser MT-3050DIII
- CO2 laser Relicut 80W
- CO2 laser Relicut 100W
- Značkovací laser SZG-MFP20WL
- Značkovací laser SZG-MCO2-30

*Pro možnost zápůjčky jiných typů strojů nás neváhejte kontaktovat.*

