

Règlement de service

1 Service

1.1 Prestations

1.1.1 Mise en service d'une broche

Notre personnel de service est capable de mettre en service chez le client un système de broche déjà monté dans la machine (comprenant la broche et les périphériques).

1.1.2 Dépannage

Des dérangements peuvent être éliminés sur place pour autant que cela ne demande pas un démontage de la broche.

1.1.3 Cours de formation

Le département de service donne des cours de formation en collaboration avec les départements techniques, soit chez le client soit à l'usine. Après ces cours, le client connaît le contenu du mode d'emploi et sait en particulier:

- monter, raccorder et mettre en service la broche et ses périphériques sans erreurs
- remplacer les pièces d'usure comme l'ensemble de serrage, le passage tournant et les capteurs
- ajuster les capteurs

1.2 Accessibilité

Le service après-vente (SAV) est atteignable les jours ouvrables (lundi à vendredi) de 08.00 heures à 17.00 heures, comme suit:

Téléphone: +41 62 956 22 22
Téléfax: +41 62 956 22 00
E-Mail: service-fch@fischerspindle.com

1.3 Degré de disponibilité

Dans des cas d'urgence, le personnel de service, pour autant qu'il soit disponible, peut intervenir 1/2 jour ouvrable après la commande.

Un entretien préalable fait en temps utile facilite largement l'assurance d'un service optimal.

Des engagements de service normaux (lorsqu'il n'y a pas de cas d'urgence) devraient être annoncés et planifiés aussitôt que possible, mais au moins une semaine à l'avance.

Ces cours de formation devraient être planifiés au moins un mois à l'avance.

1.4 Heures

Les différentes heures sont définies comme suit:

1.4.1 Heures de voyage

Pour l'aller, c'est la durée de voyage à partir de l'usine de Herzogenbuchsee jusqu'à l'arrivée du technicien de service chez le client.

Pour le retour, c'est la durée de voyage depuis le départ chez le client jusqu'à l'arrivée du technicien de service à l'usine de Herzogenbuchsee.

1.4.2 Heures de travail

Comptent comme heures de travail les heures de travail effectuées les jours ouvrables (lundi à vendredi, jusqu'à un maximum journalier de 9 heures).

Le jour de l'arrivée, les heures de travail s'arrêtent (et les heures supplémentaires commencent) lorsque le total des heures de voyage et les heures de travail effectuées dépasse les 9 heures.

1.4.3 Heures supplémentaires

Il s'agit des heures faites en plus des heures de travail normales.

Les heures de travail effectuées le samedi comptent comme heures supplémentaires.

1.4.4 Travail du dimanche

Il s'agit des heures de travail effectuées le dimanche ainsi que pendant les jours fériés officiels de Suisse.

1.5 La commande d'interventions de service

... doit obligatoirement être faite par écrit, même lorsqu'il y a eu une commande téléphonique préalable.

La prise en charge des frais en particulier doit être expressément confirmée par le client sur sa commande.

1.6 Conformité aux réglementations locales

Le client est responsable de l'instruction de nos techniciens de service sur les règles de sécurité du travail, les conditions de travail et la protection de l'environnement applicables sur le lieu d'utilisation.

1.7 Frais

Les frais sont facturés selon la liste de prix des interventions de service actuellement en vigueur.

1.8 Conditions de paiement

Pour tous les frais, les conditions de paiement sont: net à 30 jours.

2 Garantie

2.1 Garantie de base

La garantie suit les conditions générales de livraison de la société FISCHER SA, brochures de précision (2014) point 11: https://www.fischerspindle.ch/media/129287/2_2_105f_AGB_Fischer_AG-Präzisionsspindeln.pdf

2.2 Garantie et interventions de service

- En principe, les travaux de garantie sont exécutés dans les ateliers de FISCHER AG.
- FISCHER AG supporte les frais résultant de la réparation ou du remplacement des pièces défectueuses dans ses ateliers (pièces détachées, retouches et main-d'œuvre).
- Pour les travaux de garantie qui doivent être effectués chez le client, celui-ci supporte les frais supplémentaires (frais et durée de voyage).
- En cas de prestation de garantie, le client prend en charge les frais d'envoi chez FISCHER AG.
- De son côté, FISCHER AG prend en charge les frais d'envoi de FISCHER AG au client.
- Les interventions de service sont également à commander par écrit lorsqu'il s'agit d'une réparation sous garantie. La prise en charge des frais supplémentaires doit être confirmée par le client dans sa commande.
- Par analogie, les points 1.2, 1.3, 1.4.1, 1.5, 1.6 et 1.7 valent également pour une prestation de garantie.

3 Validité

Le présent règlement de service est valable dès le 1.1.1998. Pour le reste, ce sont les conditions générales de livraison de la société FISCHER SA, brochures de précision (2014)

Fait par la direction d'entreprise, juillet 2021