Št. Vsebina Stran
1. Namen / Splošno ... 1
2. Izrazi in okrajšave ... 1
3. Osnovne zahteve za vračilo ... 3
3.1 Potrebne informacije ... 3
3.2 Registracija in odobritev vračil za TG pri ARM ... 3
3.3 Registracija vračil TG brez ARM ... 3
3.4 Registracija in odobritev vračil za TG brez SAP in za zastopstva ... 4
3.5 Vračila na TW ... 4
3.6 Pravila ob vračilih ... 4
3.7 Prevzem stroškov, “Incoterms” in pristojbine za preverjanje ... 6
4. Obdelava vračil glede na razloge vračila ... 6
4.1 Dostava rezervnih delov v primeru garancijskega zahtevka ... 7
4.2 Garancijski in vračilni roki za rezervne dele ... 7
4.2.1 Garancija stroja ... 8
4.2.2 Podaljšanje garancije ... 8
4.2.3 Garancija na dele ... 8
4.2.4 Obdelava v primeru garancijskega zahtevka ... 9
4.2.5 Osnovno pravilo in izjeme ... 9
4.2.6 Brezplačna dostava (izjeme pod točko 4.4) ... 9
4.3 Novi, neuporabljeni/nepotrebni deli ... 9
4.4 Čiščenje zalog ... 10
4.5 Program TRUMPF Xchange ... 10
5. Izdaja dobropisa ... 11
6. Dovoljenje za uničenje ... 11
7. Posebni primeri / pregledi kakovosti ... 11
8. Popravila strank ... 12
9. Veljavni dokumenti ... 14
E-Mail naslovi ... 14

1. Namen / Splošno

Ta pravilnik ureja ravnanje z rezervnimi deli, ki so poslani v tujino in vrnjeni na TW. Ureja sodelovanje družbe TRUMPF s hčerinskimi družbami in agencijami podjetja TRUMPF. Ne velja za sodelovanje s končnimi kupci.

Namen tega navodila je, da bi bil postopek vračila za stranke čim hitrejši in da bi bil trud v skupini TRUMPF čim manjši. Stroške skupine TRUMPF je treba zmanjšati in odgovorno razporediti.

2. Izrazi in okrajšave

TW	TRUMPF Werkzeugmaschinen GmbH + Co. KG (Organizacijska enota)
ARM	Advanced Returns Management

SIS	Servisni informacijski sistem
TG	Tochtergesellschaft – Hčerinsko podjetje

VG	Vertretung - Zastopstvo
IB	Inbetriebnahme - Zagon

3. Osnovne zahteve za vračilo

3.1 Potrebne informacije

Naslednje informacije morajo biti vključene pri pošiljki za nemoteno obdelavo na TW:

- ARM Etiketa
- Številka opreme
- Razlog za vrnitev (Kode na dokumentu „Rücklieferschein“)
- Smiseln opis napake in številka „SIS Fall-a“
- Številka naročila in pozicija
- Po potrebi kontrolni seznami, Condition Monitoring podatki ali Garancijski listi
- Po potrebi informacije o posebnih sporazumih
  (npr. naknadno podaljšana garancija, znesek dobropisa)
- Po potrebi serijska številka (v skladu s priloženo zahtevo "Obvestilo o okvari na terenu“)
- Vračilo dobavitelja / naročilo popravila (za SAP-TG)

3.2 Registracija in odobritev vračil za TG pri ARM

TG mora pred dostavo registrirati vračilo v oddelek ARM. Ob registraciji se ustvari nalepka, ki mora biti vidno pritrjena na zunanjo embalažo.

Vračilo, ki ni registrirano pri ARM, ni dovoljeno.

Deli z prodajno ceno, nižjo od 75 EUR (maloprodajna cena izdelka), niso upravičeni do obdelave in dobropisa.

3.3 Registracija vračil TG brez ARM

V tem primeru bo v celoti izpolnjen seznam vračil poslan v spodnji skupinski e-mail naslov na TW. TG nato ustvari naročilo za vračilo prek vmesnika QM, ki se pretvori v naročilo pri ARM.

Vračilo, ki ni registrirano pri ARM, ni dovoljeno.

Deli z maloprodajno ceno, nižjo od 75 EUR (maloprodajna cena izdelka), niso upravičeni do obdelave in dobropisa.

Registracijo odpreme pri špediterju opravi TG.

Dodatne informacije, potrebne za registracijo, so:

- Realna vrednost rez. dela (najmanj 20 % maloprodajne cene za dele z napako)
- Komercialni račun za carinjenje pri uvozu v Nemčijo, ki je potreben za uvozno carinjenje v Nemčijo.

TW: Subsidiaries.returns.tws@trumpf.com

3.4 Registracija in odobritev vračil za TG brez SAP in za zastopstva

TG-ji brez SAP in prodajna zastopstva morajo v celoti izpolniti tudi seznam vračil in ga poslati na spodnji E-Mail naslov na TW. Referent za vračilo TW ustvari naročilo ARM za TG / VG in pošlje nalepke po e-pošti.

Vračilo, ki ni registrirano v ARM, ni dovoljeno.

Deli z maloprodajno ceno, nižjo od 75 EUR (maloprodajna cena izdelka), niso upravičeni do obdelave in dobropisa.

Šele po tej odobritvi lahko TG špediterju pošlje deklaracijo o pošiljki.

Dodatne informacije, potrebne za registracijo, so:

- Realna vrednost rez. dela (najmanj 20 % maloprodajne cene za dele z napako)
- Komercialni račun za carinjenje pri uvozu v Nemčijo To je potrebno za uvozno carinjenje v Nemčijo.

TW: Subsidiaries.returns.tws@trumpf.com (za TG)
ReturnsDistributors.TWS815@de.trumpf.com (za predstavništva)

3.5 Vračila na TW

Neprekinjena dostava vračil omogoča hitro obdelavo.

Vračila morajo biti na voljo za odpremo najpozneje 1 mesec (DE in EU) ali 3 mesece (tujina) po oddaji naročila v ARM.

Če vračila ne prispejo na TW v 3 mesecih (DE in EU) ali 6 mesecih (tujina), se šteje, da niso prispela in naročilo ARM bo zaprto. V nobenem primeru ni pravice do obdelave in dobropisa.

3.6 Pravila ob vračilih

Na zunanjo embalažo vsakega vračila mora biti vidno pritrjena nalepka ARM. Nalepka vsebuje naslednje informacije:

- Številka ARM (Naročilo ARM za TW in pozicija iz naročila)
- Razlog za vračilo
- Številka materiala
- Opis materiala
- Država



Nalepke se ne smejo nalepiti neposredno na sestavni del. Uporaba več nalepk na eni škatli ni zaželena saj povzroči nejasnost pri opredelitvi vračil in povzroči dodatno delo. Zaračuna se dodatni strošek v skladu s točko 3.7.

Za enostavno in hitro obdelavo v TW je treba vse pošiljke razdeliti v naslednje kategorije in dostaviti v ločenih enotah/paketih/škatlah:

- Turbo: Razlog za vračilo „R01“ („nicht benötigt“ – „geöffnet“) in R02 („nicht benötigt“ – „nicht geöffnet“)
- Ostalo: Drugi razlogi za vračila
- Veliki deli (>25 kg) in. Kosovno blago
- Direktna vračila strank
- Deli za analizo kakovosti

Izjema: Če v obdobju (glej točko 3.4) ni dovolj vračil za oblikovanje paketov „Turbo“ in „Ostalo“, se lahko tudi združijo v en paket. Pritrjena mora biti nalepka z oznako MIX. Direktna vračila strank se morajo vedno dostaviti v ločenih paketih, da se zagotovi hitra obdelava.

Rezervni deli se pošljejo na paletah, primernih za paletne viličarje z naslednjimi dimenzijami:

120 x 80 cm ali 60 x 80 cm, največja višina je 160 cm. Standardni deli naj bodo v kartonskih škatlah. Možna so tudi vračila v standardnih zabojnikih za večkratno uporabo.

Primer označevanja:





3.7 Prevzem stroškov, “Incoterms” in pristojbine za preverjanje

Stroške povratnega prevoza, vključno z uvoznimi stroški (carine in uvozni DDV), krije TW. Schmalz und Schön je prednostno prevozno podjetje. Če TG izbere drugega operaterja, naj bo ta čim cenejši, da se izognejo visoki stroški za TRUMPF.

Vračila iz TG / VG v TW se pošiljajo z Incoterm EXW pogoji.

Stroški preverjanja:

Rezervni deli se vrnejo v skladišče le v zagotovljeno popolnem stanju. Za dosego tega je potrebno veliko delov poslati dobavitelju v preverjanje in ponovno kvalifikacijo.

Če je embalaža poškodovana, odprta oz. je varnostna nalepka prerezana, se komponente predajo v pregled.

Pri tem nastopijo stroški preverjanja. Za del teh stroškov je odgovoren TG/VG, kar znaša 10 % prodajne cene, a največ pa 500 € (neto).
Posebna uredba velja za CO2 resonatorje zaradi visokih stroškov. Pregled se bo zaračunal glede na porabljen čas in trud.

4. Obdelava vračil glede na razloge vračila

Dostava rezervnih delov se običajno zaračuna na TG / VG.

Obstajajo lokalne in situacijske izjeme, ki jih mora odobriti vodstvo.

Glede na priznani razlog za vračilo obstajajo ustrezni predpisi in pravila za dobropise, ki so opisani spodaj:

4.1 Dostava rezervnih delov v primeru garancijskega zahtevka

Enoletna standardna garancija (garancija na stroje ali dele) obsega „servisne dele“ in „potrošne materiale z dolgo življenjsko dobo“ glede na materialne napake.

Odločilni dejavnik za obdobje je obdobje od začetka garancije (datum dostave v primeru garancije na dele, vnos v SAP/SIS v primeru garancije na stroj) do datuma okvare. Če to ni storjeno od datuma ponovnega naročila dela v garanciji, mora TG / VG to dokazati z navedbo primera SIS.

Ta garancija ne velja za potrošni material, ki kaže običajno obrabo ali za trajne materiale, če ni odgovornosti za materialne napake.

Skupine izdelkov so definirane v SAP-u.

Verbrauchscharakter	Wettbewerb	TWS (WM/CO2)	TLS (FKL)	TCHL (VMc/TM)	Gewährleistung ja/nein
Serviceteile mit Wettbewerb		5M1	DM1	MM1	Ja
Serviceteile ohne Wettbewerb		5M0	DM0	MM0	Ja
Langlebige Verbrauchsteile mit Wettbewerb		5L1	DL1	ML1	Ja
Langlebige Verbrauchsteile ohne Wettbewerb		5L0	DL0	ML0	Ja
Verbrauchsteile mit Wettbewerb		5K1	DK1	MK1	Nein
Verbrauchsteile ohne Wettbewerb		5K0	DK0	MK0	Nein
		= 18 Produktgruppen			

Garancija je zavrnjena, če pride do krivde stranke, višje sile ali drugih dogodkov/pogojev, ki izključujejo odgovornost TRUMPF-a.

Ali je vračilo garancijski primer, določi TW po pregledu iz strani oddelka vračil in ne ob naročilu s strani stranke.

V okviru garancije TW krije stroške delov in vse stroške, nastale med prevozom blaga (transport in pakiranje, uvozni davek in carinski stroški). Izvzeti so stroški naročil v liniji 7x24 in posebne vožnje.

4.2 Garancijski in vračilni roki za rezervne dele

Standardna enoletna garancija velja za vse rezervne dele, ne glede na to, ali so kupljeni ali poslani v okviru garancijskih zahtevkov.

Obdobje vračila naj bo čim krajše, da TW ne izgubi nobenih garancijskih zahtevkov proti svojim dobaviteljem. Če TW ne prejme dela v okviru standardne garancije, bo pravica do garancije neveljavna.

Če je del vrnjen preko programa Xchange, se dobropis izda v skladu s politiko Xchange (1. leto: 100 %, 2. leto: 75 %, 3. leto: 50 %, 4. leto: 25 %). Glej Poglavje 4.4.

Če TW od dobaviteljev ne prejme dobropisa za vrnjen del preko programa Xchange, potem dobropis ne bo izdan.

4.2.1 Garancija stroja

Obdobje garancije je odločilno za garancijski pregled pri TW. Podatek je viden v SAPu in SIS-u. V kolikor pride do neskladja med obema sistemoma, je podatek v SAPu odločilen.

Garancijsko obdobje se začne z drugim zagonom stroja (IB2) in je standardno 12 mesecev + odlog/podaljšanje največ 3 mesece od dostave proizvajalcu (potrjen sprejemni protokol - Abnahmeprotokoll). Podaljšanje je mogoče kupiti ob nakupu stroja pri oddelku prodaje strojev.

Drugi izdelki (npr. laserji) se lahko ponudijo na trgu z drugačno garancijo (npr. 2 leti za OEM izdelke). Garancija je vidna na ustreznem mestu v SAP-u.

2. IB protokoli morajo biti poslani na ustrezen e-mail naslov:

TW: warranty.tws@de.trumpf.com

(Po pošiljanju drugega protokola za zagon na ustrezen e-mail naslov se vnese obdobje. Če IB2 protokola ni, se začne garancijsko obdobje z datumom dobave stroja)

4.2.2 Podaljšanje garancije

Podaljšanje garancijskega obdobja je potrebno zaprositi z obrazcem "Verlängerung der Maschinengewährleistung" (F 60.M002) :

Dolgotrajni potrošni materiali so izključeni iz podaljšane garancije.

Podaljšanje garancije nato TW dokumentira v SAP.

Podpisani obrazec se vloži v SIS s strani TG / VG. TW:

warranty.tws@de.trumpf.com

4.2.3 Garancija na dele

Obdobje garancije na dele se začne z dobavo rezervnega dela TG / VG in traja 12 mesecev. Garancija za obnovljene dele velja tudi prav tako 12 mesecev..

Poleg standardne garancije lahko obstajajo tudi posebni garancijski pogoji za določene dele, ki jih najdete v ustreznih marketinških dokumentih ali v TruServices News.

4.2.4 Obdelava v primeru garancijskega zahtevka

Odgovornost za prevzem od končnega kupca sta odgovorna TG ali VG. Stroške pošiljanja od TG / VG do TW, krije TW.

Če so rezervni deli naročeni v garanciji, se zahteva vračilo zamenjanih delov.

Iz vračila so izključeni okvarjeni deli, katerih nakupna cena je manjša od 150 € (priporočena cena) na izdelek.

4.2.5 Osnovno pravilo in izjeme

Stroški dostave dela v garanciji se običajno izračunajo in prištejejo k povratni dostavi.

Dobropis za dele, prevoz in stroške pakiranja se obračuna po izdelku po obdelavi vračila na TW.

Enaka pravila veljajo za naročilo delov iz načina „Kulanz“.

4.2.6 Brezplačna dostava (izjeme pod točko 4.4)

Če so zahtevani rezervni deli brezplačno dostavljeni s strani TW, se dostava izvede z Incoterm DAP ali CIP načinom.

Če registracija in zagotovitev garancijskih delov ne bosta opravljena v določenem registracijskem obdobju, bodo rezervni deli po 6 mesecih zaračunani.
(glej točko 3.4)

Dostave pred IB2 in dostave iz projektov so brezplačne.

4.3 Novi, neuporabljeni/nepotrebni deli

Novi, neuporabljeni/nepotrebni deli se lahko vrnejo nazaj do 1 leta od datuma nakupa.

Znesek dobropisa je 100 % neto nakupne cene, če je del vrnjen v 4 mesecih. Dobropis je lahko znižan za morebitne stroške preverjanja in obdelave.
Vrednost dela bo priznana, vendar brez logističnih stroškov (prevoz in pakiranje). Za vračila med 4. in 12. mesecem bo priznan dobropis v vrednosti 90%.

Deli, ki jih ni mogoče vrniti:

- Rezervni deli (vključno z potrošnim materialom) s ceno (bruto) na izdelek < 75 €
- Rezervni deli, ki niso bili na zalogi ali posebej naročeni/konfigurirani deli za stranke / Izdelani deli

- Deli z določenim rokom trajanja
- Programska oprema, ki ni več zapečatena

Deli vgrajeni za testiranje, se obravnavajo kot novi nepotrebni deli. Vendar pa je te dele, pred ponovnim skladiščenjem, potrebno pregledati in prepakirati. Zato nastanejo stroški preverjanja v skladu s točko 3.7.

4.4 Čiščenje zalog

Deli, katerih datum vračila je po več kot enim letom, se štejejo za "čiščenje zalog" in jih je mogoče vrniti le po predhodnem posvetovanju in odobritvi s strani TW.

Znesek dobropisa je odvisen od starosti dela (od datuma pošiljanja):

- Od 1 do 2 leti: 80 % neto nakupne cene
- Od 2 do 4 let: 60 % neto nakupne cene
- Več od 4 let: brez dobropisa

zmanjšan za stroške preverjanja in obdelave.

Za dele, ki so predmet postopka Xchange, je dobropis še vedno možen tudi pri starejši starosti.

Deli za katere dobropis ni več mogoč, bodo pri TW zavrženi. TG / VG so o tem obveščeni.

Vrnjenim delom, za katere ni bil izdan dobropis (več kot 4 leta) in katerih vrednost je < 3.000 € (prodajna cena), se lastništvo prenese na TW. Zato je uničenje možno tudi brez predhodne potrditve TG / VG. Poslana bo neformalna informacija na TG / VG.

4.5 Program TRUMPF Xchange

Okvarjene rezervne dele, ki so predmet programa Xchange, je mogoče poslati na TW na preverjanje za preostali dobropis (Restgutschrift) po izteku garancijskega obdobja, pod pogojem, da je bil nabavljen nov del. V primeru vračila brez predhodnega naročila novega dela, Xchange ne velja.

Če TG / VG ne uporabi programa Xchange do stranke, TW ne bo izvedel postopka iz naslova programa Xchange proti TG / VG.

Podrobnosti programa Xchange za določen del, so vidne v SAP-u. Dobropisi se izdajajo v skladu s programom Xchange (vezava na nadomestno naročilo). Več informacij je mogoče najti v ustreznih marketinških dokumentih.

V primeru pozne registracije in pošiljanja delov iz programa Xchange, ki zaradi zamude preidejo v naslednjo fazo, se prizna dobropis za eno stopnjo nižje. Stroški ki lahko nastanejo zaradi zamude, se lahko odštejejo od vrednosti dobropisa.

5. Izdaja dobropisa

V primeru pojasnil, je odgovor potreben v 14 dneh. V primeru sporov bo odgovor zaveden v poročilu. Po izteku roka se primer obravnava in zaključi glede na dejansko stanje, kar bo sporočeno na TG / VG.

V primeru manjkajočih ali nepopolnih informacij, si TW pridržuje pravico, da dobropisa ne izda.

Rok za ugovore je 4 tedne od datuma izdaje dobropisa.

Dobropis se izda pod predpostavko, da ne gre za krivdo stranke, za višjo silo ali za katerikoli drugi dogodek/pogoj, ki izključuje odgovornost TRUMPF-a.

V takih primerih si TW pridržuje pravico, da delno ali v celoti ponovno preračuna vrednost že ustvarjenega dobropisa.

6. Dovoljenje za uničenje

Če je del po pregledu pri TW ali pri dobavitelju prepoznan za uničenje, se zahteva za soglasje za uničenje pošlje ustreznemu TG / VG. Rok za potrditev je določen in sicer 14 dni. Če TW po tem roku ne prejme odgovora oz. odobritve, se to šteje kot soglasje in bo del brezplačno zavržen oz. uničen.

V primeru vračila dela nazaj na TG / VG, krije stroške dostave TG / VG. V nobenem primeru dobropis ne bo izdan.

7. Posebni primeri / pregledi kakovosti

Posebne primere oz. pregled kakovosti delov, mora TG / VG registrirati na ustrezen e-mail naslov:

TG DE: ReturnsDeutschland.TWS815@de.trumpf.com

TG EU/Welt: Subsidiaries.returns.tws@trumpf.com

VG: ReturnsDistributors.TWS815@de.trumpf.com

V primeru zahteve stranke se potrebne informacije posredujejo v okviru ustreznega postopka pritožbe RL 50.M015 in na podlagi kontrolnega seznama za eskalacijo pritožb HM 50.M017 .

Za čimprejšnjo obdelavo rezervnih delov poslanih na posebni pregled oz. na pregled kakovosti na TW, je potrebno paket označiti z naslednjo nalepko.



Nalepka mora biti jasno vidna na embalaži rezervnega dela oz. pošiljke.

Deli za preglede kakovosti (npr. v primeru pritožbe) se morajo poslati posamezno pakirani, tako da se zagotovi nemotena dostava in čimprejšnja nadaljnja obdelava.

Brezplačne nalepke se lahko naročijo pri TW Spare Parts oddelku (materialna številka 0366012). Alternativno se lahko pri oddelku za vračila TW zahteva PDF datoteka za tiskanje.

8. Popravila strank

TW skrbi za popravila strank izključno prek lokalnega prodajnega in servisnega podjetja, odgovornega za posamezno državo. Komunikacije s končnimi strankami ni.

Čas obdelave popravila je vsaj 4 tedne po prejema dela na TW.

Pred pošiljanjem dela na TW, je treba popravilo prijaviti na e-mail naslov:

TW: customerrepairs.TWS@de.trumpf.com

Za registracijo popravil so potrebne naslednje informacije:

- Številka materiala + oznaka
- Serijska številka dela
- Številka stroja
- Opis napake
- Naslov in kontaktni podatki končne stranke
- Nalepka (Slika spodaj)

Nalepka mora biti nalepljena na vidnem mestu na zunanji strani škatle. Popravila strank morajo biti poslana ločeno od rednih vračil, tako da se zagotovi hitra obdelava.

TG / VG, kateri se nahajajo v davčno obvezni državi morajo prijavo in registracijo urediti v skladu z dokumentacijo „Retourenmatrix F 60.G040“ .

Te informacije je treba vključiti tudi pri vračilu dela nazaj.

V mnogih primerih lahko TW že vnaprej preveri in oceni ali je popravilo ekonomsko smiselno.

Najem naprav je proti plačilu najemnine na voljo le pri TW. Možno je najeti sledeče:

- QuickSharp
- QuickSet

V primeru potrebe za najem opreme, je potrebno pridobiti razpoložljivost in strošek najema. To se stori tako, da se pošlje e-mail na naslov Repair.TWS@de.trumpf.com. Na voljo je le omejena količina opreme za najem.

Po opravljenem popravilu so z 12-mesečno garancijo od dneva vračila iz TW zajete le zamenjane ali popravljene komponente.

V kolikor je po izvedbi popravila, potrebno poročilo o popravilu, je to na TW potrebno sporočiti pred popravilom oz. najkasneje ko del prispe na TW. TW si pridržuje pravico, da za to zaračuna ustrezen znesek.

V primeru nujnih popravil stranke, se deli pošljejo posamezno pakirani, tako da se zagotovi nemotena dostava in čimprejšnja nadaljnja obdelava.

Ekspresna popravila je potrebno zahtevati individualno na TW. Za ekspresna popravila nastopijo dodatni stroški.

Za lažjo identifikacijo in hitrejšo obdelavo mora biti paket označen z nalepko "Customer Repair".



PDF datoteka za tiskanje je na voljo pri oddelku za vračila.

TW: customerrepairs.TWS@de.trumpf.com

Če po prejemu ocene stroškov kupec ne odobri popravila, si TW pridržuje pravico, da zaračuna stroške, ki jih je imel TW.

V mnogih primerih je bolj smiselno, da kupec kupi obnovljen rezervni del, kot pa da popravi okvarjen del.

Naslednje prednosti v večini primerov govorijo temu v prid:

- Stranka prejme 12-mesečno garancijo na celoten rezervni del.
- Obdelava je zelo hitra.
- Stroj je ponovno pripravljen za uporabo v kratkem času.
- Pri vračilu okvarjenega dela so pogosto visoki dobropisi.

9. Veljavni dokumenti

Dok.	Naziv	Mesto
F 60.M002	Obrazec za podaljšanje garancije za stroj	TDM
Neue Retourengründe	ARM Razlogi za vračilo vračil	Server
	Seznam EU in razdelitve	
HM 50.M017 / RS 50.M017	Kontrolni seznam za pritožbe LT	TDM

E-Mail naslovi

TG DE: ReturnsDeutschland.TWS815@de.trumpf.com

TG EU/Welt: Subsidiaries.returns.tws@trumpf.com

VG: ReturnsDistributors.TWS815@de.trumpf.com