



10- Arızalı ürünün onarılması veya yenisi ile değiştirilmesi sadece Federal Elektrik Müşteri Hizmetleri'nin bünyesinde yapılır. Onarılması uygun olan ürünlerde değişim yapılamaz.

11- Arızalı ürünün yerinden sökülmesi ve ya tekrar yerine takılması müşteriye aittir.

12- Federal Elektrik üretmiş olduğu ürünlerin "teknik özellikleri-devreye alınması vb" konularında telefonla destek verebilir.

13- Garantisi dolmuş ürünlerde onarımdan sonra tamir veya bakım gören kısımlarda garanti süresi 1 yıldır ve fabrikadan sevk edildiği tarihten itibaren başlar. Garantili ürünlerde tamirde geçen süre garanti süresine ilave edilir.

14- Satış faturasının %85 inden fazla işçilik ve malzeme gideri olan ürünler bakım ve onarıma tabi tutulmaz. Müşterinin bilgisi dahilinde hurdaya ayrılır.

15- Müşterinin / bayinin arızalı ürünleri Federal Elektrik'e irsaliye ile göndermesi esastır. İade işlemi ancak bayi vasıtası ile olabilir. İade edilmek istenen ürünler müşteri hizmetleri nezdinde inceleme ve değerlendirmeye tabi tutulur. İnceleme ve değerlendirme sonucunda ürünün iade alınması uygun görülürse bayiden iade faturası kesilmesi istenir ve ürün geri alınır.

**(!) Lütfen 0264 2914500 D:1330 numaralı telefondan ürünün duruma uygunluğunu teyit ettiriniz.**

## FORMUN DOLDURULMASI

Formda yer alan bilgiler doğrultusunda ürünün performansı / problemi değerlendirileceğinden formda yer alan bilgiler mutlaka girilmelidir.

### ÜRÜNÜN KULLANILDIĞI İŞLETME BİLGİLERİ

İŞLETME ADRESİ BİLGİLERİ: Ürünün takıldığı yere ait bilgilerdir. Fabrika,park,konut vb tesislerdir.

TEL FAX :Ürünün takılı olduğu işletme veya ürün hakkında bilgi alınabilecek yetkili kişilere ait iletişim bilgisi

TRAFO GÜCÜ : İşletmeye besleyen trafo gücü veya ana devre kesicinin anma akım değeri. Ürün konutta takılı ise bu bilgi boş bırakılabilir.

MAİL : Ürün hakkında bilgilendirme e-mail leri için kullanılacaktır. Ürün işletmeden direk gönderilirse bilgilendirme mailleri bu e-postaya gönderilir. İşletme tarafından gönderilen ürünlerde üçüncü bölümü doldurmaya gerek yoktur.

### ÜRÜN BİLGİLERİ

MODEL :Ürünün üzerinde yazan tanımlayıcı bilgilerdir.

ARIZASI : Ürünün arıza nedeni : ( Kurma yapmıyor, erken açıyor, açmıyor, kontaklar geçirmiyor vb)

KULLANILDIĞI YERLER : Kompanzasyon panosu,ana şalter,dağıtım panosu,motor,jeneratör vb bilgiler

### GÖNDERİCİ BİLGİLERİ

Ürünü kullanan işletme gönderiyorsa ve bir numaralı bölümde bilgileri yer alıyorsa doldurulmasına gerek yoktur. İşletme adına, işletmeye bakım hizmeti veren firma gönderiyorsa gönderen firmanın ve yetkili kişinin bilgileri yer alınmalıdır. Bu bölüm doldurulduğun bilgilendirme mailleri bu bölümde yer alan mail adresine gönderilecektir.

Ürün bayi kanalıyla geliyorsa bilgilendirme mailleri bayi mail adresine gönderilir. Bir ve iki numaralı bölümler bayi tarafından müşteri ile diyaloga geçilerek doldurulur.