

Horário de Atendimento: 08:00 as 16:00

Contato: Sr. Taiguara Ortiz

Cel.: 11 4056 3100

E-mail: taiguara@tuenkers.com.br

Meu equipamento apresenta algum problema ou falha, o que eu faço?

Nosso departamento de manutenção e assistência técnica está aqui para solucionar todos os problemas, mas antes de acioná-lo, sabemos que muitas falhas e erros podem ser resolvidos com ações simples ou a comunicação detalhada do que está acontecendo facilitará muito sobre como agir, portanto, pedimos que sigam estes primeiros passos com atenção.

Salientamos que é necessária a parada do equipamento em qualquer observação de falha, ruído estranho ou vício que a máquina apresente.

Onde encontro a correção do problema?

Antes de mais nada, releia o manual ou baixe-o na página do produto, verifique se há vídeos em nosso [canal no Youtube](#) cheque também se há material de leitura para solução de problemas em nosso site, na página do produto em questão.

Tenha certeza de que o problema que precisa de correção se refere ao equipamento TÜNKERS verificando se a origem não é outra como por exemplo, se a alimentação de ar é insuficiente, se a voltagem está correta, se botões de emergência não estão acionados, se fusíveis de proteção da máquina não estão queimados, se os insumos estão de acordo (cola, gramatura do papel, cortes corretos, papelão de boa qualidade, laminação adequada) ou mesmo o operador(a) e se eles estão devidamente treinados e capacitados. Salientamos que é necessária a parada do equipamento em qualquer observação de falha, ruído estranho ou vício que a máquina apresente.

Conheço o problema e posso resolver, mas preciso da peça de reposição, como proceder?

Verifique a vista explodida ou em seu manual ou baixe-a em nosso site na página do produto e identifique o código da peça e então por e-mail solicite a quantidade desejada.

Será verificado o saldo em estoque, valor, o prazo de entrega e formalizada uma proposta.

Após sua conferência e se estiver aprovado, solicitamos o envio de sua autorização de compra também por e-mail com comprovante de pagamento juntamente com a indicação da transportadora para peças maiores (peças pequenas são orçadas com envio via correios).

Somente após o procedimento acima é que lançaremos o pedido no SAP e enviaremos para faturamento e o prazo para faturamento é de 2 dias úteis devido ao alto volume de emissão de Notas Fiscais que os 3 setores da Tünkers demandam.

Quando se tratar de troca de engrenagem, verifiquem se todos os dentes de todas as engrenagens estão em bom estado para que o sistema todo funcione corretamente, além de checar buchas e/ou rolamentos que interferem na relação de distância entre os dentes se estiverem gastos ou danificados.

Recomendamos manter peças de reposição emergenciais em estoque para rápida manutenção.

Salientamos que é necessária a parada do equipamento em qualquer observação de falha, ruído estranho ou vício que a máquina apresente.

Não encontro a solução e não tenho como verificar, preciso de assistência urgente em minha gráfica/fábrica. Quanto custa e qual o prazo para o atendimento?

A Tünkers do Brasil terá o prazer em atendê-lo, no entanto, o prazo mínimo é de 1 semana salvo planejamento prévio existente que pode impactar no atendimento. Ademais antes da ida do técnico, será enviado um orçamento com custo de deslocamento, estadia, alimentação e de hora técnica, além do custo das peças a serem trocadas (não há custo para a troca de peças em garantia onde o defeito de fabricação seja comprovado).

Para que se identifique antecipadamente o que deve ser levado para troca durante a visita visando a correção imediata, é extremamente

necessário que o detalhamento do problema seja feito da melhor forma possível, assim pedimos que enviem por e-mail:

- A. Vídeo do equipamento em funcionamento, de preferência com áudio onde possa-se detectar ruídos anormais;
- B. Imagens de peças com defeitos;
- C. Lista dos problemas apresentados por escrito.

Se não recebermos o detalhamento conforme explicado acima, a visita será cobrada da mesma forma e terá função somente de inspeção para que o orçamento de conserto seja formalizado.

Salientamos que é necessária a parada do equipamento em qualquer observação de falha, ruído estranho ou vício que a máquina apresente.

Quero enviar o equipamento para a TÜNKERS para conserto e/ou manutenção geral preventiva, como proceder?

Seu equipamento terá a melhor assistência e trabalharemos para retorná-lo na melhor condição de uso possível.

Enviar junto com equipamento a correspondente **NF de Remessa para Conserto**.

Para orientação dos técnicos, é extremamente necessário e importante que o detalhamento do que se pretende com o conserto e/ou manutenção seja feito da melhor forma possível, assim pedimos que enviem por e-mail:

- A. Vídeo do equipamento em funcionamento, de preferência com áudio onde possa-se detectar ruídos anormais;
- B. Imagens de peças com defeitos;
- C. Lista dos problemas apresentados por escrito;
- D. Indicação se querem apenas a correção do problema específico causador da falha para retorno no menor prazo possível ou se podem e preferem aguardar desmontagem geral, correção e limpeza total do equipamento para remontagem onde o prazo de execução é bem maior.

Salientamos que é necessária a parada do equipamento em qualquer observação de falha, ruído estranho ou vício que a máquina