



PRESTATIONS SAV

STOPA Anlagenbau GmbH



Toujours à vos côtés.

STOPA



TOUJOURS À VOS CÔTÉS

Disponibilité plus élevée. Permanence SAV élargie. Conservation de la valeur de votre installation.

Voilà ce que nous sommes en mesure de vous proposer et bien plus encore grâce à nos contrats de maintenance STOPA flexibles et complets. Nous voulons en effet que vous puissiez produire à tout moment dans des conditions détendues et efficaces. C'est pourquoi nous avons composé nos contrats de maintenance complets et flexibles selon deux formules, vous permettant ainsi d'adapter l'étendue des prestations à vos besoins réels. De cette façon, vous optimisez vos processus et bénéficiez d'un déroulement sans heurt tout en profitant de prix avantageux. De plus, vous êtes conseillés et suivis de manière compétente et continue. L'entretien régulier fourni par le fabricant permet en outre d'augmenter la longévité de votre installation sur le long terme et vous assure une production dans des conditions détendues et efficaces.

Prestations SAV sans contrat de maintenance :

Avec la formule standard, le service clients gratuit de STOPA est à votre disposition aux horaires indiqués.

+

Formule SAV **BASIC**

Grâce à ces prestations supplémentaires, vous obtenez une disponibilité plus élevée pour votre installation et un service clients avantageux au-delà de la garantie.

++

Formule SAV **CLASSIC**

Disponibilité plus élevée. Permanence SAV élargie. Conservation de la valeur de votre installation. Avec cette formule, vous bénéficiez des prestations SAV de la formule BASIC ainsi que de mesures préventives sur place à intervalles réguliers, afin de surveiller au mieux l'état de votre installation. En fait partie notamment le contrôle annuel de prévention des accidents selon les directives de la caisse professionnelle allemande d'assurance-accidents (**art. 26 BGV D6**)



BASIC

Nous sommes là pour vous

FORMULE SAV BASIC

Avec le contrat de maintenance **BASIC** de STOPA, vous bénéficiez de nos prestations supplémentaires au-delà de la garantie afin d'atteindre une disponibilité plus élevée pour votre magasin STOPA. Profitez des prestations de la formule **BASIC** et faites des économies sur les interventions de maintenance sur place.

Pour vous aider à faire le bon choix :

La formule BASIC vous propose un service après-vente suffisant lorsque vous travaillez avec les petites tours de stockage des catégories TOWER Eco, TOWER Mono et TOWER Flex, utilisées comme solution autonome ou reliées à une seule machine. Une éventuelle panne du magasin ou un dysfonctionnement du système n'entraîne pas une immobilisation de la production et peut être compensé temporairement.

Prestations contenues dans la formule :



FORMULE SAV BASIC



Télédiagnostic par accès à distance (téléservice) :

Nos spécialistes corrigent les éventuelles erreurs de commande ou de réglage par connexion en ligne à l'installation. Peu importe à quelle fréquence vous utilisez le téléservice, aucun frais supplémentaire ne vous est facturé en plus des forfaits annuels du contrat **BASIC**.

Permanence SAV élargie :

Vous pouvez joindre notre assistance technique même en dehors des horaires de bureau usuels :

Du lundi au vendredi : 7 h à 20 h ¹
Samedi : 8 h à 14 h ¹

(excepté les jours fériés)

De plus, votre problème est traité en priorité.

Tarif horaire SAV avantageux :

Vous payez un tarif horaire avantageux pour les réparations effectuées après la période de garantie.

¹ fuseau horaire d'Europe Centrale



CLASSIC

Service clients complet pour un déroulement sans heurt

FORMULE SAV CLASSIC

Avec le contrat de maintenance **CLASSIC** de STOPA, vous ajoutez aux prestations du contrat **BASIC** des maintenances préventives à intervalles réguliers. Grâce à ce contrat, vous pouvez minimiser les frais d'exploitation et détecter précocement les dysfonctionnements dus à l'usure. Le contrôle de prévention des accidents selon l'art. 26 BGV D6 est inclus.

Pour vous aider à faire le bon choix :

La formule **CLASSIC** vous propose un service après-vente complet quand vous exploitez des magasins standard ou grande capacité de STOPA, tels que les modèles COMPACT et universels de STOPA. Vous travaillez dans des structures complexes dans lesquelles toute une ligne de production est reliée automatiquement à plusieurs machines. Une panne de la production se traduirait par d'énormes pertes et ne pourrait pas être rapidement compensée. La formule **CLASSIC** propose des temps de réaction rapides et garantit une grande disponibilité du magasin.

En plus des prestations citées à la page 5, la formule comprend :



Formule SAV **CLASSIC**



Maintenances préventives à intervalles réguliers :

À des intervalles réguliers que vous fixez, nous réalisons pour vous une maintenance préventive en suivant une liste de contrôle élaborée par un spécialiste. Lors de cette maintenance, nous contrôlons également les entraînements et les capteurs, et effectuons les réglages nécessaires.

Documentation de la maintenance fabricant avec « attestation et sceau » :

Au cours d'un entretien avec le responsable de l'installation et en apposant une vignette de maintenance, nous vous informons de l'état exact de l'installation.

Contrôle de prévention des accidents selon l'art. 26 BGV D6 :

Cette formule comprend le contrôle annuel de sécurité selon les directives de prévention des accidents.

Remise de 10 % sur les pièces de rechange :

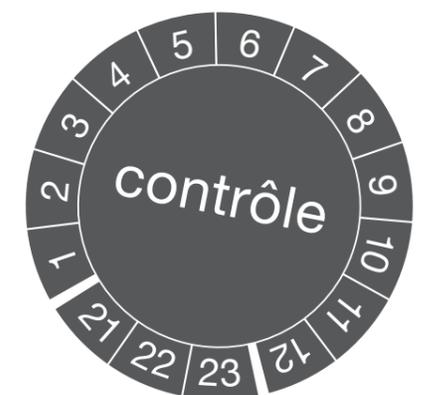
Vous obtenez, pour les pièces de rechange nécessaires une fois la durée de garantie écoulee, une remise de 10 % à partir d'une valeur marchande correspondant à 500 €.

CONTRÔLE DE PRÉVENTION DES ACCIDENTS

Nous effectuons pour vous le contrôle annuel prescrit selon BGV D 6 § 26 pour les grues, installations de régulation et engins de levage. Ce contrôle permet de constater si l'état de votre installation au moment du contrôle garantit la sécurité du travail.

L'inspection visuelle et le contrôle du fonctionnement comprennent les points suivants :

- Contrôle de la conformité de l'équipement de l'installation avec le livret de contrôle
- Contrôle de l'état des composants et dispositifs pour détecter dommage, usure, corrosion ou autres altérations
- Contrôle de l'intégrité et de l'efficacité du dispositif de sécurité ainsi que des freins
- Contrôle du fonctionnement et du freinage avec charge proche de la charge maximale admissible
- Contrôle de l'intégrité des marquages et panneaux
- Documentation des résultats du contrôle ainsi que de l'état de l'installation
- Évaluation de la mise en service ou de la poursuite de l'exploitation
- Décision de la nécessité d'effectuer un contrôle consécutif
- Pose d'une vignette indiquant le mois du prochain contrôle
- Bilan avec le responsable (exploitant) de l'installation contrôlée





SERVICE DE PIÈCES DE RECHANGE

La bonne pièce, à coup sûr

SERVICE DE PIÈCES DE RECHANGE CHEZ STOPA

Aide rapide et compétente, voilà ce qui importe quand des systèmes de stockage présentent des dysfonctionnements. Décrivez-nous votre problème et nous vous aidons à le résoudre. Nous établissons ensuite pour vous une offre de pièces détachées.

Les clients ayant souscrit à un contrat de maintenance profitent, de plus, de conseils gratuits et bénéficient d'une remise de 10 % à partir d'une valeur de commande de 500,00 euros.

Prestations contenues dans le service de pièces détachées :

Pièces de rechange en stock pendant au moins 10 ans à compter de la date de mise en service :

STOPA vous garantit une grande sécurité pour la planification de votre installation. En général, les pièces de rechange sont même disponibles bien plus longtemps.

Recherche en cas d'arrêts de fabrication de produits, gratuit en cas de commande :

Si une pièce de rechange est retirée de l'assortiment, nous vous en informons dans les plus brefs délais et vous fournissons gratuitement la pièce de rechange, si besoin est.

Ou nous nous chargeons de trouver une pièce de rechange équivalente.

Commande les jours ouvrés jusqu'à 15 h :

Si vous commandez les pièces de rechange requises avant 15 h, elles vous sont livrées le lendemain avant 9 h (livraison sur le territoire allemand). Nous informons au cas par cas des frais et délais pour les livraisons internationales.

Service de courrier exprès pour les urgences :

En cas d'urgence, nous vous faisons parvenir les pièces de rechange par service de courrier exprès. Les frais sont alors à votre charge.

Création d'une liste de pièces détachées et d'usure spécifiques au magasin :

Sur demande, nous créons une liste des pièces détachées et d'usure spécifiques à votre magasin.

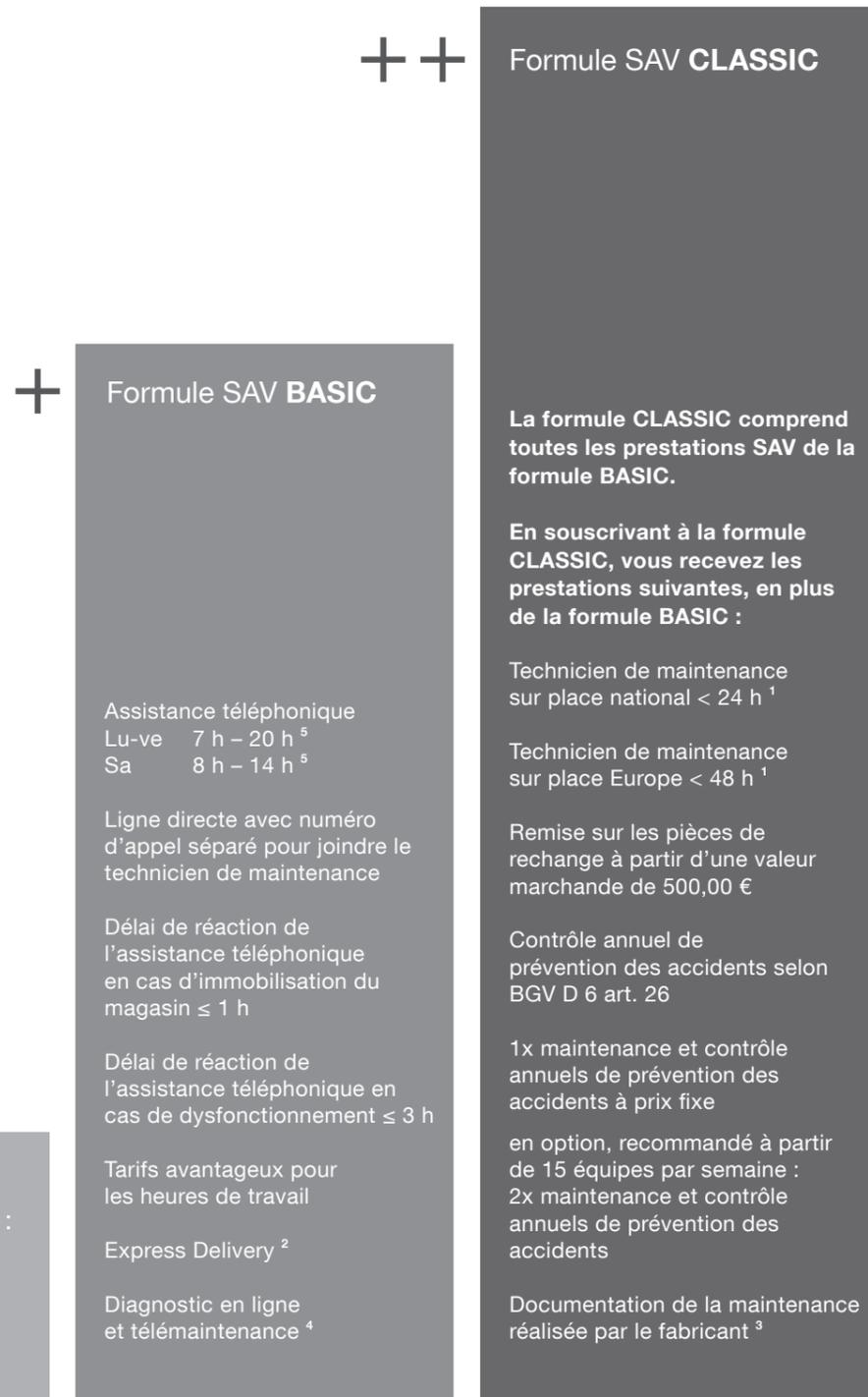
Qualité provenant directement du fabricant :

Toutes les pièces de rechange que vous recevez proviennent de chez STOPA ou sont fournies en qualité originale par nos partenaires.

RÉCAPITULATIF DE NOS FORMULES SAV

La prestation adaptée à votre objectif

Que vous optiez pour la variante **BASIC** ou **CLASSIC**, les contrats de maintenance PLUS de STOPA vous mettent à l'abri des ennuis.



Prestations SAV sans contrat de maintenance :

Horaires de l'assistance téléphonique
Lu-ve 8 h – 17 h ⁵

¹ en cas d'immobilisation de la machine et après concertation avec l'assistance téléphonique.

² Express Delivery signifie expédition payante pour le lendemain en cas de livraisons nationales, cf. www.stopa.com.

³ liste de contrôle de la maintenance et du contrôle de prévention des accidents / attestation du contrôle des transstockeurs et des dispositifs de transfert / liste de contrôle se référant aux directives pour la prévention des accidents.

⁴ conditions requises : le Mguard est activé.

⁵ fuseau horaire d'Europe Centrale.

STOPA



STOPA est le principal fabricant haut de gamme européen de systèmes de stockage automatisés pour tôles et produits longs et de systèmes de parkings. Son portfolio s'étend des applications autonomes aux modules d'automatisation intégratifs. Grâce à 40 ans de pratique, avec des constructions complexes et plus de 2000 installations mises en service dans le monde, l'entreprise indépendante possède un savoir-faire hors du commun en matière de qualité des produits, de sécurité et d'automatisation des processus, mais aussi de développement logiciel.

3 RAISONS DE CHOISIR STOPA

1 CHAQUE SOLUTION EST UNIQUE

Spécifiques et personnalisées, les solutions de STOPA suivent au maximum les exigences formulées par les clients. Elles s'adaptent de manière souple à chaque concept de stockage et d'approvisionnement en matériaux. Pour plus de sécurité pour la planification et l'avenir.

2 AUTOMATISATION INTELLIGENTE

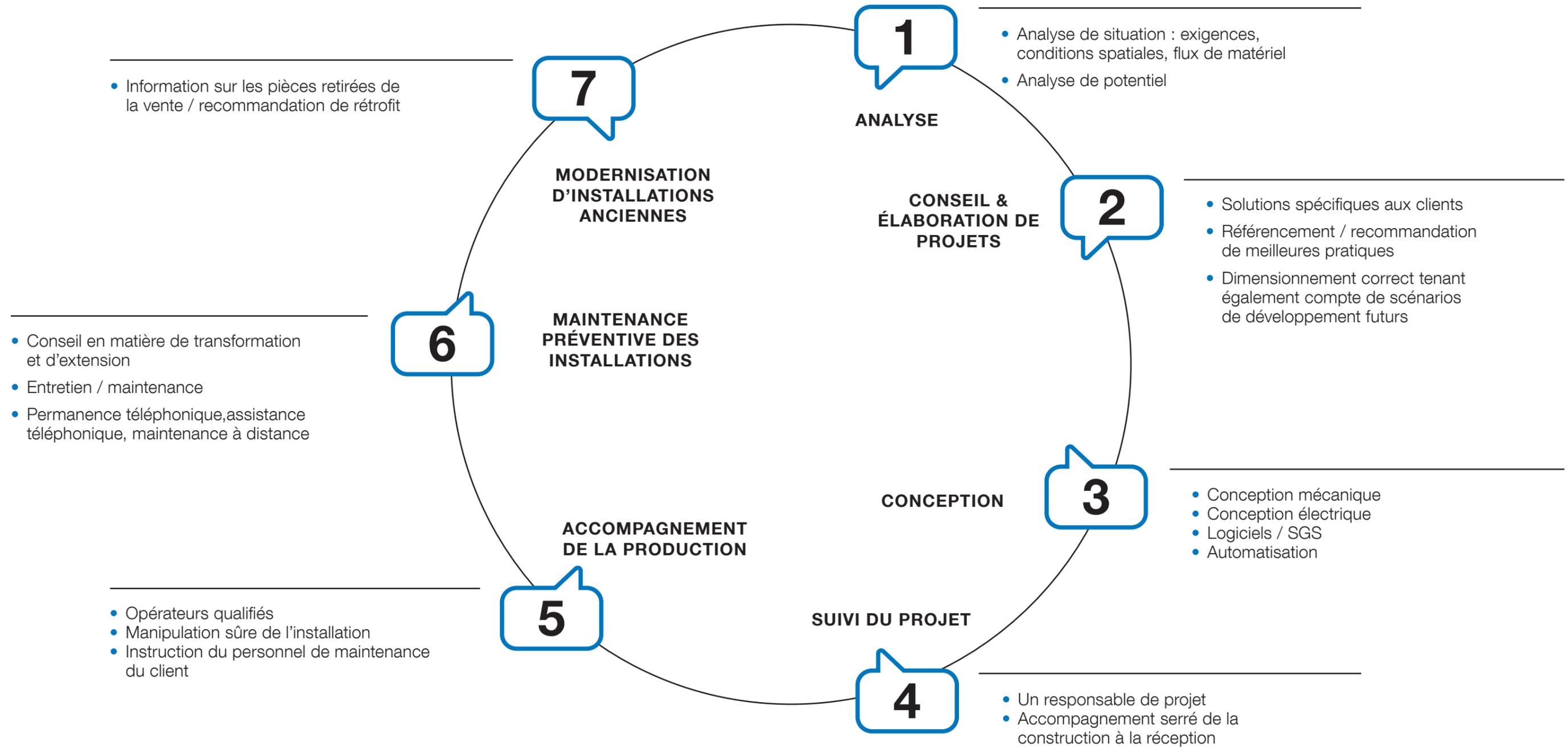
Ayant à son actif plus de 2 000 installations montées dans le monde entier, STOPA peut s'appuyer sur un savoir-faire hors du commun en matière d'automatisation de processus intralogistiques. Une plateforme logicielle créée en propre sert d'interface avec les machines-outils et les installations.

3 TOUJOURS À VOS CÔTÉS

Les experts de STOPA vous accompagnent de l'analyse des besoins à la modernisation des installations, sans oublier le suivi de la production, la maintenance préventive et les conseils concernant les meilleures pratiques. Pour que vous ayez toujours le sentiment rassurant d'avoir les meilleurs partenaires à vos côtés.

LA GAMME DE PRESTATIONS STOPA

Des solutions adaptées à vos besoins





STOPA Anlagenbau GmbH

Industriestraße 12
77588 Achern-Gamshurst
Allemagne

www.stopa.com

Disponibilité du service

Du lundi au vendredi :
8 h à 17 h
(excepté les jours fériés)

Tel. +49 (0) 7841 704-149
service@stopa.com

MENTIONS LÉGALES

service@stopa.com

Siège de la société: Achern
Tribunal du Registre Mannheim,
n° RdC : HRB 712723

Numéro de TVA intracommunautaire :
DE 141 875 882

