

Det här med felsökningsavgifter

Vi älskar att rädda maskiner från att skrotas! Men ibland går det inte riktigt. Oftast beror det på att reparationskostnaden överstiger vad det är värt att repareras för vs att köpa nytt. Vi skulle vilja ta med dig på hur en sådan resa kan se ut för en maskin.

1. Första stopp för maskinen, oavsett om den reser in via fraktbolag eller lämnas över disk, är inskrivningen. Där kopplas maskinen till företag och kontaktperson. Vi skriver sedan in all information vi har om maskinen - fabrikat, modell, serienummer, tillverkningsår och hur den levererats. Är det ett garantianspråk granskas kvitto och inköpsdatum noteras. Maskin får sedan en hyllplats i väntan på att en av våra fantastiska tekniker tar vid.
2. Här hamnar maskinen på en teknikers bord. Har vi fått en bra felbeskrivning kan vi snabbt dyka ner i det faktiska felet. Teknikern felsöker och går in på en sprängskiss och letar upp rätt reservdelar som behövs för att reparera maskinen. Antingen har du som kund begärt kostnadsförslag oavsett reparationskostnad, eller så noterar vi att reparationen överstiger 60% av vad en ny maskin skulle kosta. Vi skickar då ett kostnadsförslag till dig som kund. Under tiden får maskinen en ny hyllplats i väntan på svar.
3. Det är inte ovanligt att vi får ett nekat kostnadsförslag när det kommer till skruvdragare, vinkelslipar och liknande maskiner, s.k. billigare maskiner. Detta beror på att de oftast finns som kampanjvaror i butik och har ett lågt nykostnadsvärde. När vi nu fått ett nekat kostnadsförslag på inlämnad maskin tar teknikern fram din maskin igen, förbereder maskinen för antingen utlämning, s.k retur utan åtgärd, eller skrot. Du får ett sms om att maskin finns redo för hämtning, i det fallet du vill ha tillbaka maskinen. Här tar inlämning vid igen, och förvandlas till utlämning. Du får din maskin i retur, maskin skrivs ut från systemet och där är in/utlämning och verkstad klara.
4. Här tar ekonomi vid. Din order ska faktureras med en felsökningsavgift. Ekonomiavdelningen fakturerar din order och skickar iväg en faktura. När din faktura senare betalas ska denna betalning bokföras och först här avslutas hela processen med en inlämnad maskin.

Vid nekat kostnadsförslag tar vi ut en felsökningsavgift på 350:- (små maskiner) eller 500:- (större maskiner), vilket som du förstår inte täcker alla kostnader ovan, men det är ändå en tjänst vi vill kunna erbjuda. Vi hoppas att du som kund förstår, efter att ha följt med på denna resa, varför vi tar ut denna kostnad.

Det du som kund kan tänka på för att slippa denna kostnad är:

- 1. Vad kostar din maskin ny?** Vad är nykostnadsvärdet på den maskin du lämnar in på service samt vad är det för fel på maskinen? Har du en enklare skruvdragare där du misstänker att hela rotorn är bränd? Eller en tigersåg där du tror att allt behöver bytas ut? Då kommer antagligen reparationen på maskinen kosta lite mer och därför kanske inte vara värd att reparera. Är du osäker och vill lämna in din maskin på felsökning hoppas vi att du förstår varför vi tar ut en felsökningsavgift.
- 2. Bli tydligare i kommunikationen!** Ju bättre felbeskrivning du kan ge oss vid inskrivningen desto snabbare kan vi felsöka och reparera maskinen. Att lämna in en maskin med felbeskrivning "TRASIG" resulterar i att vi måste gå igenom HELA maskinen för att finna felet, vilket du förstår tar längre tid, varför kostnadsförslaget blir dyrare eftersom mer arbetstid lagts ner.
- 3. Garantianspråk?**
Vissa leverantörer står för felsökningsavgiften vid ej garanti och vissa gör inte det. Gör leverantören inte det så kommer du att få en felsökningsavgift vid ej garanti. Vi förstår frustrationen när du lämnar in något på garantianspråk och det sen visar sig att det inte är garanti, det är dock enkelt att ta reda på vad som går på garanti och inte. På vår hemsida www.mekina.se finner du alla garantivillkor. Vill du ha hjälp med en snabb bedömning eller vill du veta mer om de olika leverantörernas garantivillkor, är du varmt välkommen att ringa till oss på 08-27 77 80.

Nu förstår vi att detta var en lång resa att följa med på, men vi hoppas att du har fått en större förståelse för varför vi tar ut felsökningsavgifter.

Har du några frågor eller synpunkter är du alltid välkommen att höra av dig!

Med vänliga hälsningar,
Mekinafamiljen