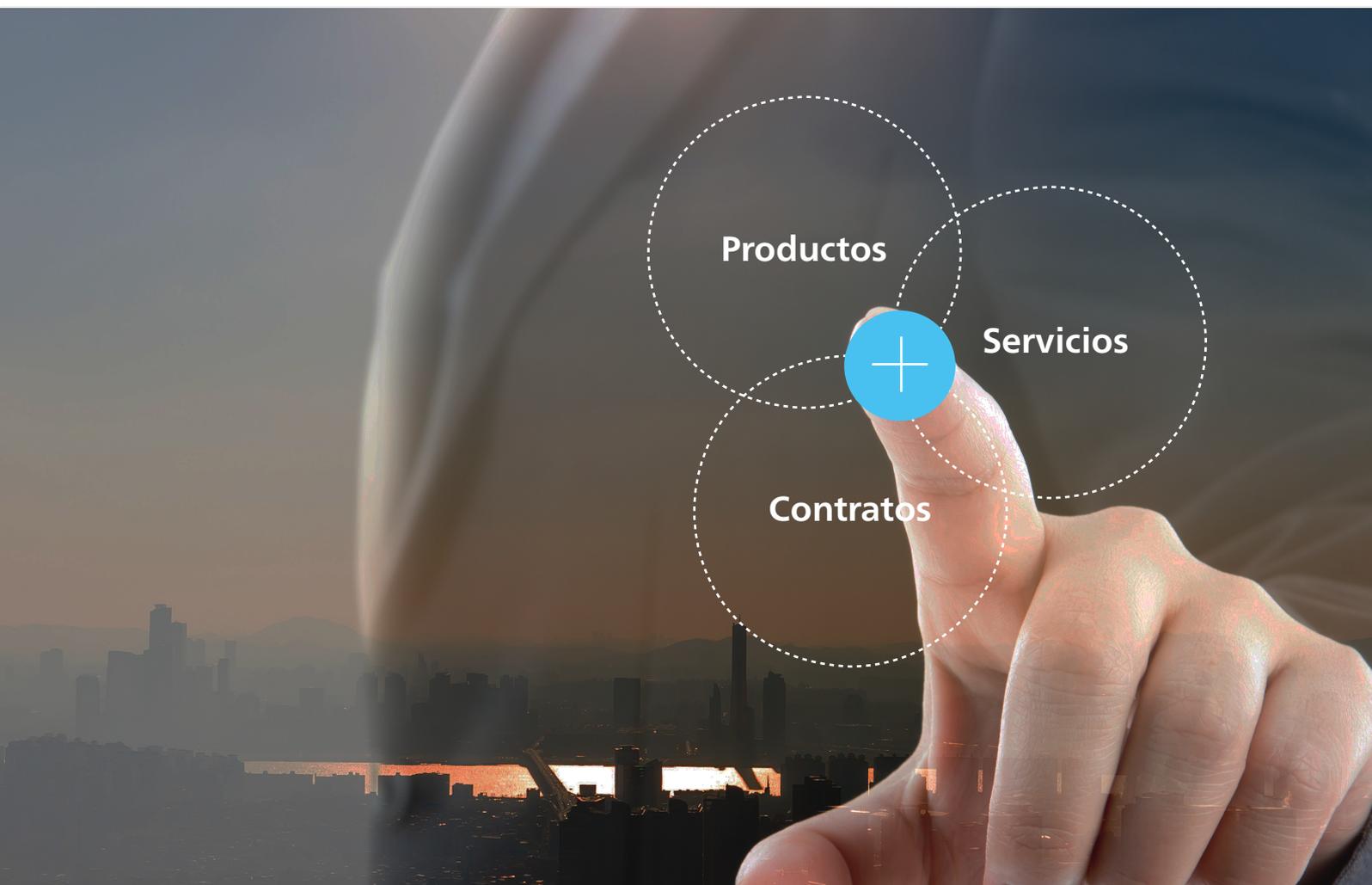




Guia de Servicios

Bienvenido al mundo Bizerba



Enhorabuena por la excelente compra, acaba de unirse a un selecto grupo de empresas que buscan soluciones innovadoras y proporcionan una excelente experiencia de compra a sus clientes. Les agradecemos la confianza que han depositado en nosotros y la oportunidad de liderar juntos el avance tecnológico en España.

Lea atentamente las instrucciones a seguir:

BIZERBA

MyBizerba

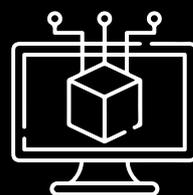
As Unique As
Your Fingerprint



Financiación



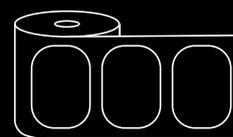
Servicios



Software



Hardware



Etiquetas



1. SOBRE BIZERBA

Bizerba se fundó en 1866 en Balingen (Alemania). Bizerba es líder en el mercado de la tecnología de corte, pesaje, etiquetado industrial y software. Nuestra marca está presente en 120 países y contamos con más de 4.000 empleados directos. Pese a que Bizerba cuenta con más de 150 años de experiencia, siempre estamos abiertos a aprender de nuestros clientes, socios y simpatizantes de la MARCA.

2. MANUAL DE INSTRUCCIONES

Todas las soluciones de la marca Bizerba van acompañadas de un manual de instrucciones en inglés. La lectura de este manual es importante para el correcto funcionamiento, mantenimiento y seguridad de sus equipos.

Si necesita una copia digital, póngase en contacto con nosotros a través del correo electrónico service@bizerba.es.



3. ENTREGA TÉCNICA Y ENTREGA DE EQUIPOS

Dado que las soluciones de Bizerba son diferenciadas, nos esforzamos por realizar una entrega técnica, es decir, una instalación acompañada de una guía de uso.

Los equipos se entregan con el embalaje original de fábrica y debe permanecer intacto hasta el momento de la entrega técnica por parte de un profesional y/o personal autorizado Bizerba. El incumplimiento de esta directriz sin autorización previa por parte de Bizerba, puede comprometer la garantía y la instalación del equipo.

4. LLAMADAS TÉCNICAS, PRESUPUESTOS DE PIEZAS Y SERVICIOS.

Es muy fácil contactar con Bizerba, sólo hay que seguir los canales oficiales que se presentan.

Por favor, antes de utilizar los canales de comunicación, obtenga el número de serie disponible en la etiqueta de fabricación (figura 1) instalada en la unidad.

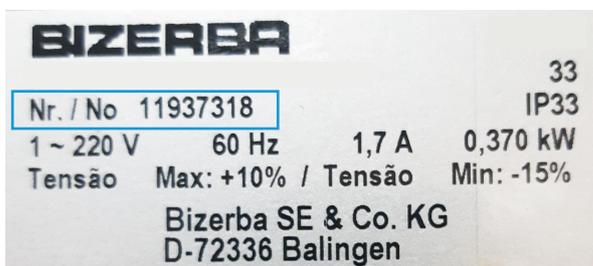
I. Vía e-mail: service@bizerba.es

II. Vía página web: www.bizerba.es seleccione el elemento para abrir la solicitud disponible en la página principal: [solicitud de Servicio | BIZERBA](#)



III. Vía telefónica: +34 900 801 109

Figura1 – Ejemplo de placa de fabricación



A través de los canales de comunicación anteriores, también puede solicitar presupuestos de piezas, servicios y también aclarar cualquier duda sobre nuestras soluciones.

5. HORARIO DE OFICINA

Nuestro horario de oficina es de lunes a jueves de 8:30 h a 14:00 h y de 15:00 h a 18:00 h, y viernes de 8:30 h a 14:30 h (Días laborables).



6. SOPORTE REMOTO

La mayoría de las soluciones de Bizerba, pueden recibir intervenciones a distancia y agilizar el funcionamiento de sus equipos, sin necesidad de desplazamientos. Contáctenos para conocer los planes de asistencia remota.

7. GARANTÍA

La garantía de fábrica garantiza la sustitución de piezas por defecto de fabricación. Cualquier otro motivo será objeto de análisis por parte del personal técnico y se presentará para la apreciación del cliente.

En caso de cambio de cualquier pieza en garantía, no habrá coste de piezas, ni de mano de obra, ni de desplazamiento para el cliente.

El periodo de garantía comienza a partir de la facturación de los equipos. Los equipos cuentan con una garantía de 12 meses, 3 meses en caso de reparación.

Durante el periodo de garantía los gastos de envío y devolución de las piezas corren a cargo de Bizerba.

Si el cliente lo desea, puede enviar o traer el equipo a la sede de Bizerba en Madrid o a cualquiera de las sucursales en otras comunidades autónomas. Consúltenos antes del envío.

8. EXISTENCIAS DE PIEZAS

Bizerba Iberia cuenta con un almacén central de repuestos en España, importados continua y directamente desde nuestra sede central en Alemania.

Animamos a nuestros clientes y socios técnicos a mantener un stock mínimo de piezas por razones de seguridad. Asesoramiento por nuestro departamento técnico

Servicio de petición directa por el cliente a nuestro departamento de repuestos vía mail: repuestos@bizerba.es

9. REQUISITOS DE INTALACIÓN

Previa a la instalación del/los equipos, contacte con el servicio técnico con antelación suficiente, Bizerba le enviará por escrito los requisitos técnicos para la instalación y puesta en marcha definiendo la fecha de actuación.



Instrucciones logísticas

10. INSTRUCCIONES LOGÍSTICAS PARA LA REPARACIÓN Y LA REVISIÓN

Si necesita enviar equipos a alguno de nuestros talleres Bizerba, le rogamos que se ponga en contacto previamente para coordinar la recepción del envío:

Bizerba Iberia España S.A.U.

CIF A78644010

Calle Herreros, 42

Polígono Industrial Los Ángeles

28906 Getafe (Madrid)

Expedición logística: de lunes a jueves de 8:30 h a 14:00 h y de 15:00 h a 17:00 h, y viernes de 8:30 h a 14:00 h. (Días laborables).

Importante: Después de efectuar el diagnóstico del equipo, el cliente recibirá un presupuesto de reparación. Rogamos que se apruebe o rechace dicho presupuesto, preferiblemente en un plazo de 7 días a partir de la emisión del mismo. Si no hay respuesta dentro de ese período y/ o se rechaza, el cliente es responsable de la retirada inmediata del equipo, de lo contrario, Bizerba cobrará una tarifa de almacenamiento y retención del equipo según considere.

10.1 EMBALAJE

Todos los equipos deben ser embalados de forma segura.



Los **equipos industriales** deben llegar, prioritariamente, en cajas de madera. Si la caja ha sufrido daños durante el transporte, el cliente se compromete a asumir el coste de una nueva caja para su devolución.

Los transportistas únicamente aceptan las **cortadoras** cuando se colocan en palés de madera y se acondicionan adecuadamente para que su estructura no sufra daños, especialmente si son transportadas por terceros. El cartón y el film de plástico no protegen correctamente el equipo. Por lo tanto, le sugerimos que conserve siempre el embalaje original del equipo.



Las **balanzas** deben estar embaladas en cajas y envueltas en plástico de burbujas.

Las **cortadoras de pan**, además de seguir las indicaciones anteriores, se debe prestar especial atención a la tapa acrílica que puede dañarse durante el transporte.



Si al recibir el equipo se detecta alguna irregularidad en el embalaje que comprometa su reutilización para la devolución, Bizerba lo notificará al cliente. Hay empresas que prestan este servicio de embalaje. Consulte en su localidad los posibles proveedores de este servicio.

SERVICIO DE ASISTENCIA TÉCNICA



Más de 80 técnicos de Bizerba para el Servicio de Asistencia Técnica

Más de 15 especialistas en Producto y Proyectos.

We are MyBizerba

Unique solutions for unique people

BIZERBA

Miembros del Grupo Bizerba

Bizerba SE & Co. KG

Wilhelm-Kraut-Straße 65
72336 Balingen

T +49 7433 12-0

F +49 7433 12-2696

www.bizerba.com

Bizerba Iberia España S.A.U.

Calle Herreros, 42
Polígono Industrial Los Ángeles
28906 Getafe (Madrid)

T +34 900 801 109

www.bizerba.com

Todos los derechos reservados. El editor no asume ninguna responsabilidad por errores de impresión y variaciones de color debido a la calidad de la imagen o el proceso de impresión, y se reserva el derecho de hacer cambios estructurales o técnicos