



ארן מחויבת ללקוחותיה לשירות ברמה הגבוהה ביותר המקובלת בתחום הן בטיפול בתקלות שבר והן בטיפולים תקופתיים של אחזקה מונעת ע"י טכנאי ארן באתר הלקוח. הטיפול בקריאות שירות יינתן בין אם באמצעות שירות מרחוק (טלפוני או באמצעות אינטרנט ישירות לבקר הציוד) ובין אם באמצעות משלוח טכנאי שירות וחלפים, במידת הצורך, לאתר הלקוח. השירות יינתן ע"פ מחירון ארן כפי שיתפרסם מעת לעת (מצ"ב).

#### קריאות השירות ייענו ע"י ארן בישראל כדלקמן:

1. **"תקלה קלה"** - תקלה המאפשרת את המשך הפעלת הציוד אך לא באופן אופטימאלי או ללא נגישות לחלק מהפונקציות שאינן הכרחיות לביצוע המשימה הנוכחית. ככל שלא ניתן להתגבר על תקלה זו באופן טלפוני, תעשה ארן כמיטב יכולתה על מנת לשלוח טכנאי שירות לאתר הלקוח, תוך שלושה ימי עבודה לכל היותר ממועד קבלת קריאת השירות במקד השירות של ארן
2. **"תקלה משביתה"** - תקלה שאינה מאפשרת כלל את המשך הייצור. במקרה שכזה, תעשה ארן כמיטב יכולתה לטפל בתקלה במהירות האפשרית אם באמצעות תקשורת או באמצעות טכנאי שירות לאתר הלקוח.
3. קיימת אפשרות קבלת שירות **HOT-LINE** מהספקים בחו"ל כנגד חוזה ספציפי איתם.
4. **אחריות** בתקופת האחריות יסופקו החלפים, העבודה (א'-'ה' 08:00-17:00) והמשלוחים (דואר אוויר סטנדרטי) - ללא חיוב. שילוח מיוחד, במידה ונדרש, יחויב בנפרד.

#### לשירותכם תמיד.



אורלי כספי – מנהלת שירות ארן  
054-6645724  
Orly.caspi@aran-ad.com



ARAN is committed to its customers for the highest standard of service in the market for both breakdowns' faults as well as for preventive maintenance by ARAN technician at customer's site. Service calls will be handled either by remote service (telephone or Internet connection directly to the machine's controller) or by service technicians to arrive to the site. Spare parts, as necessary, are to be supplied too. The service will be provided according to the Aran Tariff as published from time to time (attached).

### Service calls will be answered via ARAN, Israel as follows:

1. **"Minor fault"** - Fault that allows the continued operation of the equipment but not optimally or without access to some of the functions that are not necessary to carry out the current task.

If Such fault can't be resolved by telephone support, Aran will do its best to send a service technician to the customer's site within three working days after the complaint as received at ARAN's service center.

2. **"Critical fault"** A fault that totally stops the production. ARAN will handle customer's complaint as soon as possible, by remote communication or by a service technician at customer's site, as the case may be.
3. In addition, there is a possibility to receive **HOT-LINE** services directly for the suppliers via a specific contract.
4. **"Warranty"**  
During the warranty period, all parts, labor (Sun-Thu, 08:00-17:00) and shipments (standard air-freight) will be supplied free of charge.

Where a special shipment is required, it will be charged separately.

**At your service always.**

Orly Caspi - Aran Service Manager  
054-6645724  
Orly.caspi@aran-ad.com

