



BOSCH



BOSCH PROFESSIONAL
EL ALETLERİ,
AKSESUARLARI VE
ÖLÇME ALETLERİ

**SIKÇA SORULAN
SORULAR**



BOSCH

“

**MERAK
ETTİKLERİNİZ**





BOSCH

1

Müşteri İletişim Merkezi ve Genel Müdürlük iletişim bilgileri nedir?

Müşteri İletişim Merkezi iletişim bilgilerimiz:

Tel: +90 444 51 57 e-mail: destek@boschelektriklielaletleri.com

Küçükyalı Genel Müdürlük ofis adresimiz: Aydınevler, İnönü Cd. No:20, 34854 Maltepe/İstanbul, Türkiye

2

Ürün tavsiyesine ihtiyacım var.

444 51 57 numaralı Müşteri İletişim Merkezimizden ürün, hizmet ve servislerimiz hakkında detaylı bilgi alabilirsiniz. Size daha detaylı bilgi verebilmemiz için derseniz bizimle iletişim bilgilerinizi de paylaşabilirsiniz.

3

Ürünümün seri numarasını nerede bulabilirim?

Her Bosch ürününün üretim tarihini tanımlayan benzersiz bir numarası vardır. 7 - 9 basamaklı bir numaradır.

Bir sayı dizisi olabilir veya 3. basamağın ardından bir boşluk olabilir. Bosch'un sattığı ürün çeşitliliği nedeniyle ürünlerde nerede bulunabileceği konusunda genel bir bilgi vermek zor olabilir. Kural olarak, çoğu akülü el aletinde seri numarası akünün altına yerleştirilir, bu nedenle akü çıkartılırsa seri numarası kolayca görülebilecektir. Birçok kablolu el aletinde 10 basamaklı seri numarası, genellikle motor veya motor gövdesinin yakınında bulunan bir ürün etiketinde bulunur. Seri numarası damgalanmış, etikete basılmış veya etiket tasarımında alet içine kazınmış olabilir.

4

Bosch profesyonel seri (mavi) ve yeşil seri ürünler arasında ne gibi farklar var?

Bosch Professional markamız altındaki mavi renk ürünlerimiz; üretim yerleri, imalathaneler gibi alanlarda kullanım için tasarlanmış profesyonel amaçlı kullanılan ürünlerdir. PRO seri ürünlerimiz, uzun saatler, yoğun ve zorlu işlerde çalışan profesyoneller için yüksek güç ve ergonomi sağlar. Bosch DIY (kendin yap) markamız altındaki yeşil renk ürünlerimiz ise daha hafif hizmet için bireysel ve üst bireysel kullanıcılara hitap eden ürünlerdir. Evlerinde profesyonel destek olmaksızın da çalışabilen kullanıcılarımıza en uygun performansı sağlar.

5

Aldığım ürünün teslimat kapsamında neden aksesuar veya çanta yok?

Ürünlerimizdeki aksesuar ve çanta setleri; ürünün içeriğine göre değişkenlik göstermektedir. Teknik ekibimizin sizi arayarak ürününüz hakkında inceleme yapılabilmesi için bize 444 51 57 numaralı Müşteri İletişim Merkezimizden ulaşabilirsiniz.

6

Ürünümü iade etmek istiyorum.

Detaylı arıza tespitinin yapılabilmesi için size en yakın yetkili servisimiz ile iletişime geçebilirsiniz. Yetkili servisimiz arızanız konusunda inceleme yapacaktır. Ardından, 444 51 57 numaralı Müşteri İletişim Merkezimizi arayarak servis raporu sonrasında yapılması gereken işlemler hakkında bilgi alabilirsiniz.



BOSCH

“

EL ALETLERİ





BOSCH

1

Şarj kaybı ne anlam ifade eder?

Şarj kaybı bir akünün kullanılmadan sadece depolandığı yerde pasif olarak enerji kaybetmesidir. Belirli bir süre geçtikten sonra bir el aletini çalıştırabilmek için akünün şarj edilmesi gerekir. Şarj kaybı günümüzdeki nikel teknolojisinde ayda yaklaşık %25 iken, Lityum-iyon'da %2'den daha azdır. Lityum-iyon aküler, dolayısıyla uzun depolanma sürelerinden sonra da kullanıma hazırdır.

2

Lityum İyon aküler nedir?

Lityum-iyon, nikel bazlı pillere (NiCd, NiMH) kıyasla daha yüksek bir enerji yoğunluğu sunan, nispeten yeni ve güçlü bir pil teknolojisidir. Bu, pil paketlerinin boyutunu ve ağırlığını azaltma imkanı sunar. "Li-iyon" ya da "Lityum-iyon", genel olarak tüm imalatçılar tarafından bir lityum-kobalt dioksit ya da lityum demir fosfat bileşiğine işaret etmek için kullanılan bir kısaltmadır.

Lityum İyon aküler, lityumun elektrodun bileşeni olarak kullanıldığı yeni bir teknolojiye dayanır. Nikel bazlı akülerden temel olarak ayrılırlar ve 3,6 Volt'luk hücre gerilimleriyle bu alanda nikel kadmiyum akülerin 3 katı büyüklüğe ulaşırlar. Daha az akü hücresine gereksinim duyulduğu için elektrikli el aleti daha küçük ve hafif tasarlanabilir veya aynı büyüklükte daha güçlü hale gelir. Lityum İyon aküler çok düşük bir kendiliğinden şarj kaybı yanında nikel kadmiyum akülerin aksine hafıza kaybı yaşamazlar. Ayrıca, önemli ölçüde daha az kendi kendine deşarjları vardır.

3

Li-iyon pil paketlerinin avantajları nelerdir?

Nikel bazlı pillerle karşılaştırıldığında Li-iyon paketler, yüksek bir enerji yoğunluğu ile kendinden deşarj sunar ve hafıza etkisi oluşturmaz. Bununla birlikte aşırı sıcak, aşırı şarj, derin deşarj ve zorlanma durumlarına karşı Li-iyon pillerin korunması gerekmektedir. Bosch olarak tasarladığımız Li-iyon akü paketlerimizdeki ECP koruma sistemi sayesinde bu tarz durumlara karşı piller korunmaktadır.

4

Sıcak tutkal tabancasıyla hangi malzemeler yapıştırılabilir?

Emici veya gözenekli yüzeylere sahip ve ısıya karşı uygun direnci olan tüm malzemeler sıcak tutkal tabancasıyla yapıştırılabilir. Tipik malzemeler ahşap, ahşap esaslı malzemeler, taş esaslı malzemeler ve kumaş, deri, karton ve kağıt gibi elyaf esaslı malzemelerdir. Yapıştırılmayan malzemeler; cam, metal ve pürüzsüz plastikler gibi pürüzsüz, emici olmayan bir yüzeye sahip olanların yanı sıra polistiren köpükler gibi ısıya duyarlı plastiklerdir. Belirtilen tüm bu malzemeler için bir yapıştırma testi yapabilirsiniz.

5

Sıcak silikon tabancaları ne derece güvenlidir?

Sıcak silikon tabancaları elektrik açısından çok güvenli olsalar da yine de çalışır vaziyette gözetim dışında bırakılmamalıdır. Yapışkanın 150 ile 180°C arasında değişen sıcaklığı nedeniyle kullanım sırasında yanıkları önlemek amacıyla dikkat edilmelidir.



BOSCH

“

AKSESUAR





BOSCH

1

Bosch Professional Aksesuarlarını nereden satın alabilirim? Sizden aksesuar satın alabilir miyim?

Aksesuar ürün grubumuzdan satın almak istediğiniz ürünlerimiz için Bosch Elektrikli El Aletleri ve Aksesuarları Yetkili Satıcılarımız ile irtibata geçebilirsiniz. Size en yakın yetkili satıcımız ile iletişime geçmek için <https://www.bosch-professional.com/tr/tr/dealers/> linkini kullanabilirsiniz.

2

Bosch Professional Aksesuarlarının fiyatlarına nereden erişebilirim?

Aksesuar ürün grubumuzun fiyat bilgilerine Bosch Elektrikli El Aletleri ve Aksesuarları Yetkili Satıcılarımız aracılığıyla erişebilirsiniz.

3

Hangi elektrikli el aleti ile hangi aksesuar uyumludur? Bu konuda nereden bilgi alabilirim?

Sahip olduğunuz elektrikli el aleti için, gerçekleştireceğiniz işlem ve uygulama yapacağınız malzeme özelinde en uyumlu aksesuarlara linkteki adımları takip ederek "Aksesuar Danışmanı" uygulamamız aracılığıyla ulaşabilirsiniz.

<https://www.bosch-professional.com/tr/tr/haberler-blog/accessories-product-finder/>

4

Taşlama aksesuar uyumluluğu konusunda bilgi alabilir miyim?

Standart taşlama makineleri (GWS) ve X-LOCK (GWX) taşlama makineleri olmak üzere iki farklı bağlantı sistemine sahip makine çeşidimiz bulunmaktadır. Standart taşlama makinelerinde, makinelerin çap gereksinimlerine uygun her taşlama makinesi aksesuarı bu tip taşlama makineleriyle uyumludur. Dikkat edilmesi gereken konu, makinenin gereksinimi olan disk çapından farklı bir çapta aksesuar kullanılmamasıdır. GWX modellerinin bağlantı sistemi farklı olduğundan bu makinede kullanılacak X-LOCK aksesuarlar, hem standart, hem de X-LOCK modelleriyle uyumludur. Standart taşlamalar için uygun olan aksesuarlar X-LOCK modellerinde kullanılamaz.



BOSCH

“

ÖLÇME

ALETLERİ





BOSCH

1

Lazerli mesafe ölçer nasıl çalışır?

Ölçüm sırasında bir lazer ışını gönderilir. Lazer ışını ölçülen öge tarafından yansıtılır. Yansıma, mesafe göstergesi içindeki bir sensör tarafından algılanır. Mesafe, lazer sinyalinin gönderilmesi ve alınması arasındaki zaman farkından elektronik olarak hesaplanır.

2

Kapalı alan ölçümleri sırasında nelere dikkat edilmelidir?

Ölçüm aleti ile ölçülen nesne arasındaki boşlukta engel veya başka nesnelere bulunmamalıdır. Ölçüm esnasında ölçülecek nokta ile ölçüm aleti arasına giren farklı nesnelere olursa, o nesneye olan mesafe ölçülür.

3

Neden hedef plakaya (reflektör) ihtiyaç duyulmaktadır?

Reflektör plakalar, hedef noktadaki lazer ışığını daha iyi görünür hale getiren yansıtıcı bir kaplamaya sahiptir. Bu sebeple reflektörlere ihtiyaç duyulmaktadır.

4

Hangi durumlarda bir reflektör plakası kullanmalı veya kullanmamalıyım?

Ölçülen hedefin kötü yansıma özellikleri varsa, çok uzak ya da aydınlık ortamlarda çalışıyorsanız reflektör plaka kullanmanız; kısa mesafelerde veya yüksek yansıtıcı yüzeylerde ölçüm yapıyorsanız reflektör plaka kullanmanız gerekmektedir.

5

Duman, toz veya yağmur gibi dış etmenler ölçümleri etkiler mi?

Evet, lazer ışını bu nesnelere tarafından emilebilir veya kısmen yansıtılabilir. Bu durumda ölçümler hatalı sonuç verebilir.

6

Su yüzeyi üzerinden ölçüm yapmak mümkün müdür?

Su, lazer ışını dağıtabilir, emebilir ve yansıtabilir. Bu şekilde yansıma ve dağılmalar olacağından su üzerinde ölçüm yapılmamalıdır.

7

Lazerli bir mesafe ölçerin en önemli avantajları nelerdir?

- Uzun mesafelerde bile mükemmel hassasiyet sağlar.
- Görülebilir lazer ışını, hedef noktayı daha iyi tespit etmenizi sağlar.
- Lazer ölçüm noktasının görünürlüğü yüksek ve nettir.
- Ölçüm, son derece hızlı şekilde tamamlanır.
- Uzun mesafeler tek bir kişi ile rahatlıkla ölçülebilir.

8

Lazer ışınları tehlikeli midir?

Bosch ölçme teknolojisine sahip aletlerimizde kullanılan lazer ışını, tehlikesiz olarak sınıflandırılan "Lazer Sınıfı 2"ye aittir. Bu nedenle özel koruma önlemleri gerekli değildir. Ancak genel olarak, hangi lazer sınıfına dahil olurlarsa olsunlar, kullanıcı sağlığı için lazer ışınları doğrudan göze yönlendirilmemelidir.



BOSCH

“

GÜVENLİ KULLANIM





BOSCH

1

Planyalama sırasında dikkat edilmesi gerekenler nelerdir ve tehlikeler nasıl önlenebilir?

Elektrikli planyadaki tehlike kaynağı yüksek devir sayısı ile dönen bıçaklardır. Planya bıçağı, eylemsizlik kütlesi sayesinde makinenin kapanmasından sonra da uzunca bir süre hareket eder. Dolayısıyla makine tamamen durana kadar planya bıçağı kullanıcı veya çalışma tezgahı ile temas etmemelidir. Planya, planyalanmış malzemeden çıkarıldığında, operatör basıncı planya tabanının arkasına uygulanmalıdır, aksi takdirde sonuç %1 oyuk olacaktır.

Planya, tehlikeleri önlemek için planya bıçağı tümüyle durmadan bırakılmamalıdır. En iyisi park olanağına (park pabucu) sahip olan bir planya tipinin kullanılmasıdır. Planya bıçağı bu düzenek sayesinde zeminle temas edemez. Buna rağmen makinenin bırakılacağı yüzeyde başka nesnelere olmasına dikkat edilmelidir.

2

Planya ile çalışmaya son verirken nelere dikkat edilmelidir?

Planya ile çalışma sonlandırılırken basınç kuvveti makinenin arka tabanında olmalıdır, aksi durumda bitiş bölgesinde oyuk oluşur.



BOSCH

“

SATIŞ SONRASI HİZMETLER: GARANTİ





BOSCH

1

Profesyonel (mavi seri) veya kendin yap (yeşil seri) ürünlerin garanti süresi nedir?

Bosch Professional, ticari ve mesleki kullanımlar için tasarlanan mavi seri ürünlerimizin, üretimden kaynaklı malzeme ve hizmet kusurları için garanti süresi 1 yıldır. DIY (Do it yourself - Kedin yap) ev tipi kullanıcılarımıza yönelik tasarlanan yeşil seri ürünlerimizde ise garanti süresi 2 yıldır. Satın alım tarihinizden itibaren 4 hafta içinde, web sitemizden ücretsiz olarak el aletinizi kaydederek, garanti sürenizi 3 yıla uzatabilirsiniz. Profesyonel seri ürün grupları garanti uzatmak için <https://www.bosch-professional.com/tr/tr/servis/garanti/> adresinden yararlanabilirsiniz.

2

Garanti süresi neden 1 yıldır?

Sanayi ve Ticaret Bakanlığı profesyonel kullanım için makinelerin garanti süresini 1 yıl olarak belirlemiştir.

3

Ürünümü garanti kapsamında tamir ettirmek için hangi belgeleri yetkili servise teslim etmeliyim?

Satış faturası ve satıcı tarafından eksiksiz doldurulmuş garanti belgesi ile yetkili servisimize başvurabilirsiniz. (ürün numarası, seri numarası, fatura tarihi, fatura veya fiş numarası)

4

Profesyonel el aletimin garantisini uzatmak için yardımcı olabilir misiniz?

Garanti uzatma işlemini <https://www.bosch-professional.com/tr/tr/servis/garanti/> linkinden yapabilirsiniz. İlk olarak, e-posta adresinizi ve ardından şifrenizi iki kez girmeniz gerekecektir. Bu adımlardan sonra Bosch'tan bir e-posta alacaksınız. Bu e-postadaki bağlantıyı tıkladığınızda ürün kaydı için yönlendirileceğiniz web sitesinde ürününüzü kaydedebilirsiniz. Bu sayfayı yazdırmanız ve faturanızla birlikte saklamanız gerekecektir.

Ürün garanti kaydı sırasında ihtiyaç duyacağınız belgeler:

- Etiket üzerindeki bilgiler
- Ürün tanımı: G ile başlayan model makinede yazılıdır. Örneğin: GBH, GSR, GWS vb.
- Sipariş numarası: 3 veya 0 ile başlayan 10 basamaklı sayı. Örneğin: 0 611 453 703 3 611 H76 000 vb.
- Seri numarası: 9 haneli olan sayı.
- Fatura / fatura tarihi

5

Ürünümün garanti süresini uzatmak istediğimde "böyle bir kayıt yok" hatası ile karşılaşmamın sebebi nedir?

Bazen bazı kullanıcılarımız önceki kayıtlarını aradıkları için hata mesajı ile karşılaşabiliyorlar ancak yeni araç kayıt bölümüne girdiğinizde böyle bir sorunla karşılaşmazsınız.

6

İnternet garanti süremi uzatmam için yardım edebilir misiniz?

Garanti uzatma işlemini <https://www.bosch-professional.com/tr/tr/servis/garanti/> linkinden yapabilirsiniz. İlk olarak, e-posta adresinizi ve ardından şifrenizi iki kez girmeniz gerekecektir. Bu adımlardan sonra Bosch olarak tarafımızdan alacağınız e-postadaki bağlantıyı tıkladığınızda ürün kaydı için yönlendirileceğiniz web sitesinde ürününüzü kaydedebilirsiniz. Bu sayfayı yazdırmanız ve faturanızla birlikte saklamanız

7

Bir Bosch elektrikli el aletleri servisi açmak istiyorum, ne yapmalıyım?

Yetkili bayilik veya servis başvurularınız için destek@boschelektriklielaletleri.com mail adresine firmanızı anlatan bir firma CV'si göndermeniz gerekecektir. Firma özgeçmişiniz içerisinde; kuruluşunuzdan bu yana faaliyet alanlarınız, referanslarınız, çözüm ortaklarınız ve bayilikleriniz gibi detaylara yer vermeniz ve aşağıdaki soruların cevaplarını bizimle paylaşmanızı rica ederiz.

- * Firmanızın tam adı / unvanı, adres, telefon, e-mail, varsa web sitesi ve kontak kişi bilgileri
- * Firmanızın kısa özgeçmiş, diğer servislikleri ve referansları
- * Neden Bosch servisi olmak istediğiniz
- * Firmanıza ait resimler (müşteri bekleme alanı, dış cephe, servis alanı, tezgahları net bir şekilde gösterecek şekilde)
- * Firmanızda çalışan kişi sayısı ve görevleri (resepsiyonist, teknisyen sayısı vb)

Bilgilerinizi ilgili birimimizle paylaşmanız sonrasında, kendileri sizinle süreç için iletişime geçecektir.



BOSCH

“

**SATIŞ SONRASI HİZMETLER:
TAMİR & ONLINE ONARIM**





BOSCH

1

Makinem arızalı. Onarım için nereye götürebilirim?

En yakın servisimize götürebilirsiniz. Güncel Yetkili Servis Listemize <https://www.bosch-professional.com/tr/tr/dealers/> linkinden ulaşabilirsiniz. Daha detaylı bilgi almak için 444 51 57 numaralı Müşteri İletişim Merkezimize ulaşabilirsiniz.

2

Bulduğum ildeki servisinizin telefon numarasını alabilir miyim?

Tüm yetkili servislerimizin iletişim bilgilerine web sitemizden ulaşabilirsiniz. <https://www.bosch-professional.com/tr/tr/> web sitemizden iletişim bilgilerini almak istediğiniz servisin üzerine tıklayarak da bilgilere ulaşabilirsiniz.

3

Bulduğum ilde bir servisiz yok, neden?

Bulduğunuz ilde yetkili servis yoksa <https://www.bosch-professional.com/tr/tr/repair-form/professional/> linkinden online onarım servis formunu doldurabilirsiniz. Formu doldurduktan sonra ürünleriniz evlerinizden 3-5 gün içinde UPS kargo tarafından teslim alınacaktır.

4

Çok uzaktaysam ürünümü kargo ile ulaştırabilir miyim? Ürünümü sizin alma opsiyonunuz var mıdır?

Onarım yapılacak olan ürününüzü Türkiye'nin her yerinden kargo ile bize gönderebilirsiniz. Ürününüz garanti kapsamında ise yurt içi kargo ile en yakın Bosch yetkili servis istasyonuna ücretsiz olarak da gönderebilirsiniz. Eğer ücretli bir onarım ise gönderi masrafları size ait olacaktır. Online Onarım Hizmetimiz ile kapıdan kapıya teslim ayrıcalığından yararlanabilirsiniz. <https://www.bosch-professional.com/tr/tr/servis/satis-sonrasi-servis/online-onarim-servisi/> Bulduğunuz ilde yetkili servis yoksa <https://www.bosch-professional.com/tr/tr/repair-form/professional/> linkinden online onarım servis formunu doldurabilirsiniz. Formu doldurduktan sonra ürünleriniz evlerinizden 3-5 gün içinde UPS kargo tarafından teslim alınacaktır.

5

Makinem şarj edilemiyor. Ne yapmalıyım?

Pillerin test edilebilmesi için en yakın yetkili servisimizi ziyaret edebilirsiniz. Size en yakın Bosch yetkili servis istasyonunu, <https://www.bosch-professional.com/tr/tr/dealers/> adresinden öğrenebilirsiniz.

6

4 kez tamir görmüş olmasına rağmen makinemi verimli kullanamıyorum. Ne yapmalıyım?

Daha önceki onarım raporlarıyla birlikte herhangi bir yetkili servisimize müracaat edebilirsiniz. Yetkili servislerimizin listesine <https://www.bosch-professional.com/tr/tr/dealers/> linkinden ulaşabilirsiniz.

7

Makinemin bir servis tarafından onarılmasını istemiyorum. Size gönderebilir miyim?

Bosch olarak, tamir veya bakım süreçlerimizi Yetkili Servislerimiz aracılığı ile yürütmekteyiz. Yetkin ve güvenilir yetkili servislerimizin listesine <https://www.bosch-professional.com/tr/tr/dealers/> linkinden ulaşabilirsiniz.

8

Ürünümün yasal tamir süresi ne kadardır?

Garanti kapsamındaki ürünler için tamir süresi 20 iş günüdür. Ücretli tamirlerin, maksimum 5 gün içerisinde tamir süreçleri sonlandırılır. Daha detaylı bilgi almak için 444 51 57 numaralı Müşteri İletişim Merkezimize ulaşabilirsiniz.

9

Sizden yedek parça alabilir miyim?

Doğrudan yedek parça satışı bulunmamaktadır. Yedek parçaları yetkili servislerimizden satın alabilirsiniz. Servis listesi için lütfen linki tıklayınız. <https://www.bosch-professional.com/tr/tr/dealers/>



BOSCH

“

**GÜVENLİ
ALİŞVERİŞ**





BOSCH

1

Herhangi bir ürünü direkt sizden alabilir miyim?

Hangi perakendeciden bulabilirim?

Ürünlerimizin ve yedek parçalarımızın satışlarını yetkili satıcılarımız aracılığıyla gerçekleştirmekteyiz. Nihai satış fiyatlarımızı kendilerinin belirlediğini belirtmek isteriz.

Bu sebeple talebiniz olan yedek parçalar ve ürünler için size en yakın yetkili servisimiz ile iletişime geçebilirsiniz.

Yetkili satıcılarımıza aşağıdaki linkten ulaşabilirsiniz. <https://www.bosch-professional.com/tr/tr/dealers/>

2

Ürünümü yeni aldım, orijinal olup olmadığını nasıl anlayabilirim?*

Ürünlerimizin satışını gerçekleştiren yetkili bayilerimize aşağıdaki linkten ulaşabilirsiniz. Özellikle online platformlardan yapacağınız alışverişlerde, orijinal olmadığından şüphe ettiğiniz ürünleri satın almamanızı ayrıca hatırlatmak isteriz.

Bununla birlikte size en yakın yetkili servisimizden ürünün orijinalliği konusunda bilgi alabilirsiniz.

<https://www.bosch-professional.com/tr/tr/dl/bayi-arama/dealersearch/>

Tüm soru ve talepleriniz için 444 51 57 numaralı Müşteri İletişim Merkezimizi arayabilirsiniz.



BOSCH



**BOSCH ELEKTRİKLI EL ALETLERİ
MÜŞTERİ İLETİŞİM MERKEZİ**

 **444 51 57**

 /boschprofesyonel/

 /boschprofessionalturkiye/

 /BoschProfessionalTR

 www.bosch-professional.com/tr/tr/

 destek@boschelektriklielaletleri.com