

„David a Goliáš“

v českém strojírenském průmyslu



VS



Píše se druhá polovina roku 2018 a zlínská společnost TAJMAC ZPS dodává do mladé vznikající společnosti inovovanou řadu vertikálního 3-osého centra MCFV 1260i. Stroj má být klíčovým hráčem na startu výrobní dráhy společnosti TENA EDM s.r.o. V tu chvíli nikdo netuší, jak tenká může být skrz „tíhu pravdy“ hranice mezi začátkem a koncem.

Kamil Mrnka je jednatelem a spolujednatel mladé společnosti a chce navázat na svou dlouholetou strojírenskou praxi. Jeho cílem je především vybudovat společnost, která by se nebála inovací a bude mít dlouhodobou mezigenerační vizi. Se svým obchodním partnerem se domlouvá na spolupráci a společně v polovině roku 2018 spouští realizaci nového byznysplánu jeho původně „garážové firmy“. Ten mimo jiné zahrnuje nákup obráběcího centra, kdy z hlediska času dodání stroje, upřednostňuje nákup od společnosti TAJMAC ZPS. Toto rozhodnutí je podpořeno nejen pozitivními referencemi na trhu, ale i nabídkou inovovaného stroje s mnoha konkurenčními výhodami. Vzdálenostně blízko dostupný servis předvídá další možné výhody spolupráce. Se společností TAJMAC ZPS je na základě potřeb společnosti TENA EDM vykomunikován nadstandardní přístup při financování stroje, kdy ze strany TAJMAC ZPS je kvitována podpora rozvoje společnosti TENA EDM.

Ze strany TAJMAC ZPS je tak nastaven individuální platební kalendář, který zohledňuje finanční možnosti společnosti s ohledem na její start a vývoj. Vše se zdá být na dobré cestě a i přes náhlý přísný požadavek na změnu obchodních podmínek ze strany TAJMAC ZPS těsně před podpisem smlouvy nakonec dne 17.9.2018 dochází k dodání stroje do provozovny TENA EDM. Vše je na místě, servis TAJMACu ukotvuje a instaluje stroj. Výroba jak se zdá, může začít.

Místo výroby však začíná maraton reklamací v souvislosti s poruchami stroje, na něž navazují starosti o termíny plnění zakázek, vadné výrobky, zvýšené výdaje a plynoucí čas zvyšující psychické napětí pracovníků společnosti TENA EDM. Po půl roce marných snah o zajištění nápravy ze strany TAJMACu dochází ze strany TENA EDM k odstoupení od smlouvy. V ten okamžik začíná peklo, které by málokdo předpokládal.

Rozhovor s jednatelem

Kamile, co bylo na dodaném stroji špatně?

Vyjma drobných poruch například s masivním únikem provozních kapalin, jsme začali hned od začátku pozorovat problém s polohováním vřetene v ose Z, kdy jsme při běžné výrobě zaznamenávali buď přebytek a nebo nedostatek materiálu na dílcích po obrábění. Pracovníci TAJMAC ZPS shledávali tento problém v systému stroje a to konkrétně v nastavení teplotních kompenzací. Několikrát došlo na několikahodinové zásahy do systému stroje, prováděli se různé korekce a reinstalace. Primární problém spočíval v nesprávném polohování vřetene v ose U stroje za více než 4 mil Kč jsme zaznamenávali odchylky v řádech setin až desetin.

Jak se TAJMAC k tomu stavěl?

Z počátku vcelku zodpovědně. Snažili se i přes vyčerpání kapacity svého servisu vždy problém řešit. Postupně byla vidět jejich nervozita, neboť se špatně polohování stále nedařilo

odstranit. Jezdili k nám stále noví pracovníci servisu, pochopili jsme to tak, že to jsou lidé z vývoje, výše postavení a do problematiky zainteresovaní.

Co se dělo dále?

Byli jsme z celé situace nešťastní. Platili jsme TAJMACU splátky za stroj a nemohli pořádně fungovat. V podstatě jsme nebyli schopni plnohodnotně vydělat. Chtěli jsme ještě před koncem roku 2018 stroj vrátit a obrátit se na konkurenci.

Proč se to nestalo?

Upřímně toho dodnes lituji. Pracovníci TAJMACu jsme byli ubezpečováni, že po další instalaci systému stroje se již závada neprojeví. Navíc nám slíbili odložení několika měsíců splátek jako kompenzaci za způsobené problémy. Bylo vidět, že nechtějí o spolupráci přijít a tak jsme jim dali šanci a uvěřili. Z obchodníků bylo i cítit, že by mohli mít problémy s vedením, že se tento obchod nepovedl.

Závada se tedy odstranila?

Bohužel ne. Na přelomu roku jsme začali zaznamenávat opětovně špatné polohování a nepřesnosti při výrobě. Personálně jsme byli již plně obsazeni a tak mohl stroj jet na takřka plný provoz. Rostly nám zakázky, ale naši CNC obráběči na stroji odmítali vyrábět, protože místo dobré práce se potýkali se zmetkovou výrobou. Začal další maraton reklamací a znovu zásahy od servisu TAJMAC ZPS. V tu chvíli jsme pocítili, že jsme udělali chybu, protože jsme měli zakázky, ale nebyli jsme je schopni realizovat, protože se pořád něco servisovalo a testovalo a opravovalo. Situace houstla a do naší společnosti začali jezdit zděšně nejvyšší kapacity ze společnosti TAJMAC ZPS. Několik dní v kuse s námi trávili opakovaně v provozu a sledovali, co se na stroji děje. Zapisovali data, analyzovali a opravovali systém.

A přišli na něco?

Jako odpověď nás začalo děsit sdělení servisních pracovníků, že nikdo na TAJMACU neví jak závadu opravit, že vedení problém řeší, ale nikdo neví jak. Další naše otázky víceméně odbývali. Po opakovaných dotazech na obchodní oddělení

TAJMACu, zavítala do naší provozovny početná delegace včetně ředitele CNC divize.

Předpokládám, že přijeli s řešením situace?

To právě ani moc ne. Ten ředitel se nás snažil nejdřív jak se říká „opít rohlíkem“ a alibisticky tvrdil, že to bude tím, že se strojem neumíme zacházet. To jsme mu vyvrátili, neboť v naší provozovně máme další CNC stroje, mimo jiné jeden taktéž s logem TAJMAC ZPS. Navíc pracovníci servisu TAJMACu nezaznamenali z naší strany cokoli špatného. Po této neúspěšné argumentaci začal hovořit, že problém spočívá v teplotních kompenzacích, které nejsou dostatečně odlazeny a tudíž bude pro naši firmu nejlepší, když tyto se úplně vypnou a přejde se na manuální režim oprav polohování vřetene a korekce mezi výměnou nástrojů. Na dotaz, zdali je toto řešením, odvětil, že to tak v tuto chvíli musí TAJMAC ZPS udělat u všech zákazníků. Následně odjel, avšak od pracovníků servisu, kteří u nás dále pracovali na dílně jsme se dozvěděli informace jiné.

Jaké to byly informace?

Krom potvrzení naměřených rozdílů hodnot polohování a snahy o manuální korekce

vřetene, jsme se dozvěděli o problému na straně dodavatele řídicího systému dodávaného se strojem, kdy údajně tento měl být „špatný“. Také nám bylo sděleno, že ze strany společnosti TAJMAC jsou nám mlženy informace.

Jak jste na to reagovali?

Ještě ten den jsme vyvolali schůzku a znovu se setkali s ředitelem CNC divize a jeho kolegy. Na této schůzce jsme se mimo jiné dozvěděli, že dodavatel řídicího systému, má s touto verzí systému dlouhodobý problém, a že tyto problémy již zaznamenali v TAJMACU od prvních strojů dodávaných s touto verzí systému. Dokonce padly informace o tom, že by od tohoto systému nejdříve ustoupili, případně na stroje s tímto systémem by neposkytovali žádnou záruku. Taktéž jsme byli utvrzováni v tom, že TAJMAC bohužel za stav systému nemůže, neboť od dodavatele nemá žádné garance na funkčnost, a tudíž s tím zkrátka nemůže nic moc udělat. Absolutně jsme tyto výmluvy nechápali a apelovali na řešení situace.

„JAKO KDYŽ KOUPITE AUTO A NA VADNÝ MOTOR BY SE NEVZTAHOVALA ZÁRUKA“

Co oni na to?

Navrhli nějaký dočasný nouzový režim stroje s manuální korekcí polohy vřetene tak, abychom alespoň mohli částečně pracovat. Bylo to pro nás pracné, ale aspoň něco jsme byli schopni vyrobit. Dále chtěli přehrát řídicí systém upgradovat na novější verzi, kdy zřejmě počítali, že se tím problém vyřeší. V rámci nouzového řešení byla i možnost dodání jiného stroje pro naši výrobu s komplexním zajištěním zachování naší výroby, tedy technologie, velikosti stroje, dodavatelem systému a synchronizací našich programů.

Takže nakonec se řešení našlo?

Věřili jsme, že snad ano. TAJMAC druhý den přehrál řídicí systém. Bylo však sděleno, že to ničemu nepomohlo. Do TAJMACu jsme poslali vyčíslení finančních ztrát a škody, což bylo součástí dohody z předchozího jednání. Dále jsme poslali nový návrh řešení situace. Reakcí byla okamžitá návštěva ze strany zastoupení TAJMAC ZPS, kdy byly naše nároky označené jako příliš vysoké a nezkousnutelné nejvyšším vedením společnosti. Byla cítit zvýšená obava a nejednotnost mezi pracovníky TAJMACu. Vůbec nevěděli, co mají dělat. Bohužel nedošlo ke shodě, naopak k vyostření situace, kdy nám jako kompenzace byl nabídnut vzhledem k rozšahu problémů úplný nesmysl a po našem odmítnutí, se argumentace závady stroje opět vrátila k alibismu ve smyslu, neumíte obsluhovat stroj, my za vadný systém nemůžeme, nemáme garance. Po tomto jsme se rozešli.

Samozřejmě jsme zůstali jak opaření a v zoufalosti jsme se zkusili obrátit přímo na generálního ředitele společnosti TAJMAC ZPS.

Pomohl Vám nějak?

V prvním kontaktu ne, protože řekl, že o ničem neví, že by někde bylo něco špatně a zřejmě

kontaktoval nejdříve své lidi. Následně jsme se dozvěděli, že sije vzal na kobereček a pak nám volali, že museli generálnímu řediteli přiznat závadu na stroji a že se chce s námi domluvit.

Jak to pokračovalo ?

Proběhla schůzka s generálním ředitelem, kdy nám bylo vysvětleno, že na odstranění závady se pracuje, s tím, že výměna stroje možná není, neboť by se tím nic nevyřešilo, že jde o plošný problém. Byla nám přislíbena finanční pomoc a řešení situace, ale nic ze slíbeného nebylo dodrženo. Šlo pouze o získání času ze strany TAJMAC. Následně jsme byli pozváni na zákaznické dny TAJMACu, kde nám bylo sděleno, že na odstranění závady systému stroje úspěšně pracují a byla nabídnuta dohoda o narovnání s posunutím splátek stroje a s nevýraznou slevou při finálním doplacení stroje.

Přistoupili jste na tuto dohodu?

Nepřistoupili, a to zejména z důvodu, že dohoda byla koncipována v rozporu s tím, co se stalo a jejím cílem bylo dle našeho úsudku využití naší finanční tísně skrze vzniklé problémy, a narovnání stavu tak, abychom nemohli v budoucnu požadovat žádné další nároky a byly odstraněny jakékoliv spornosti. Navíc bylo velmi kulantně napsáno, jak se bude postupovat, když se závada, která od této chvíle již závadou zcela zničehonic nazývána nebyla, bude opakovat.

Jak jste na to reagovali?

Požadovali jsme úpravu dohody o narovnání tak, aby odpovídala skutečností a v případě, že by po deklarováním odstranění závady se tato znovu projevila, probíhala ze strany TAJMACU přesně specifikovaná finanční kompenzace.

Na to nebyl zájem přistoupit, což absolutně nechápeme. Když přece někdo má v pořádku předmět plnění, tak se nemusí bát, že by musel cokoliv kompenzovat.

V následujících dnech přišla emailem informace o tom že stroj je vlastně v pořádku a nabídka odložení plateb a lehce zvýšená sleva při doplacení stroje oproti předchozí. Veškeré servisní zásahy se změnili na vstřícnost k zákazníkovi a vyvolané ze strany naší technologické nekázně.

Byla nabídka finanční kompenzace dostatečná?

Rozhodně ne, nebyla to ani polovina toho, jakou škodu jsme utrpěli, navíc bychom museli přistoupit na zcela nepravdivá prohlášení. K tomu nám byla známa informace, že ten stroj nám vlastně dodali s vědomím, že na něm je řídicí systém, se kterým mají problémy. A přesto jej dodali do firmy, která na něm byla existenčně závislá.

Jak to nakonec tedy dopadlo?

Nečekaný obrat ve tvrzeních TAJMACU jsme odmítli a odstoupili od smlouvy s požadavkem o odvoz stroje a vrácením zaplacené části kupní ceny.

Takže odvezli stroj a dostali jste peníze zpět?

Ne, bohužel. Dostali jsme obsáhlý přípis o nesouhlasu s odstoupením od smlouvy. Bylo nám vysvětleno, že naše obsluha CNC strojů jsou „amatéři“, kteří dělají všechno blbě a ještě si stěžujeme na veškerou vstřícnost vůči nám ze strany TAJMACU. Navíc nám byla zaslána opravená faktura s požadavkem na úhradu celé kupní ceny do cca 14 dnů s omluvou, že na straně TAJMACu došlo k odhalení jejich finančních nesrovnalostí v papírech.

Pokud vše co jste doposud řekl je pravda, pak nerozumím, jak si toto TAJMAC mohl dovolit?

Ano, nerozumí tomu více lidí, co mají uši, oči a rozum. Ze strany TAJMACu šlo dle našeho o finanční a psychologický nátlak, kdy věděli, že firma není schopna

okamžitě zaplatit. Já to vnímám jako způsob, jak dostat zákazníka do úzkých, aby podlehl zájmu většího subjektu, i za cenu uznání lži. Takové zakleknutí. Jsou zkrátka situace, kdy si můžete dovolit z ničehonic tvrdit, že černá je bílá a naopak.

Jaká je současná situace?

Se situací jsme se nesmířili a i když je pro nás stav udržení fungování naší firmy velmi těžký a náročný, zatím to zvládáme a proti jednání TAJMACu jsme spustili obranný mechanismus.

Nechali jsme zpracovat znalecký posudek znalcem z oboru strojirensství, který odhalil i další závady na stroji. Vše se týká nepřesností. Máme k dispozici servisní výkazy, emaily, disponujeme audio a video materiálem z obchodních jednání a telefonů. Přesto všechno je to málo, abychom v krátkém časovém úseku dokázali situaci vyřešit. Stroj jsme pro soudní účely nechali zapečetit a již to bude rok, co stojí nečinně v naší provozovně a neprodukuje žádnou hodnotu. Odmítáme zakázky, kdy nejsme schopni určitě velikosti výrobků zajistit. Vše je tak značně komplikované a my již skoro rok bojujeme o přežití.

Ze strany TAJMACu nejsou kvitovány žádné naše důkazy, jsme pod dohledem prestižní právní kanceláře, abychom nešířili cokoliv, co by TAJMAC mohlo poškodit či diskreditovat. Zajímavostí je, že ze strany TAJMACu se takové praktiky dít můžou a dějí. Jakékoliv konstruktivní řešení končí nevysechnutím naší strany a vyhocenými reakcemi ze strany pracovníků TAJMACu. Vůbec nevím co bude dál, protože situace s nefunkčním strojem nás značně po všech stránkách rozhodila.

Náš byznysplán byl danou situací zcela narušen. V době, kdy jsme měli slibné obchodní výhledy, se

vše začalo bortit, museli jsme energii soustředit do situace se strojem, museli jsme přeorganizovat výrobu, personální obsazení a zakázky. Samozřejmě tím trpí i moje rodina, protože vše z výše uvedeného se značně podepisuje do osobního života.

Co byste chtěl sdělit čtenářům?

Ať už jsou čtenáři strojaři nebo lidé z jiných oborů, doporučuji všem, aby si před spoluprací dostatečně prověřili obchodního partnera a především jeho obchodní praktiky. Dále je nezbytné dnes mít vyškoleného asistenta či asistentku, která bude neustále stát vedle a vyhotovovat záznamy o úplně všem. Se všemi všechno podepisujte či jinak zaznamenávejte. Avšak ani to vám nezajistí, že dosáhnete svých práv. Zvláštní zkušenosti už například vím, že cokoliv vyřčeného lze následně označit vyřčeným v dobré vůli k zákazníkovi, i když je to lež. Cokoliv lze nazvat vstřícným jednáním, vše se zkrátka dá ohnout tak, aby nevyznělo v neprospekch protistrany. Ostatně v případě TAJMACu nevím, zda se jedná ještě o strojirenskou firmu, protože argument, že technici nejsou právníci a tudíž tomu nerozumí, je zřejmě ukázkou jejich skutečného předmětu podnikání.

Možná nastává doba, kdy u CNC strojů a ve výrobě nepotkáme dřívce v montérkách, ale kravátáky s magisterským titulem, kdy místo manuálu ke stroji bude přítomna sbírka zákonů.

Pokud Vám například někdo po opakovaných reklamacích přizná, že „musí uvést stroj do parametrů, v jakých měl být dodán“, tak to vnímejte jako vyřčení v dobré víře k Vám, abyste náhodou nepochopili, že Vám byl dodáno vadné plnění.

Co se týče jmenované firmy, jsou nám známy informace o firmách, které se potýkaly s obdobným přístupem. Možná je nás takových více, jen se třeba bojí mluvit. My jsme se rozhodli přestat mlčet.

Konec prvního dílu.



Sdílejte náš příběh a brzy se dozvíte:

Jak se můžou v mezinárodní firmě ztratit strategické cenné listiny za několik miliónů korun !!!