



Acuerdos de servicio en los que puede confiar

Cuidamos su equipo para que usted pueda ocuparse de su negocio



Acuerdos de servicio en los que puede confiar

Nuestros equipos se han fabricado para durar. En Electrolux ofrecemos soluciones y servicios que garantizan que su equipo siga siendo tan eficiente y rentable como el primer día.

El servicio de atención al cliente de Electrolux ofrece varios paquetes de acuerdos de servicio a medida, diseñados según nuestros manuales de producto para mantener el rendimiento, disponibilidad y seguridad de su equipo, maximizando así la durabilidad y la rentabilidad.

Estos acuerdos de servicio garantizan que va a disfrutar de la tranquilidad y seguridad de saber que su equipo está en buenas manos.

Además, disponer de un acuerdo de Servicio Electrolux le asegura que cualquier mantenimiento necesario que se lleve a cabo en su equipo se hace conforme a las recomendaciones de Electrolux, que cumple con los requisitos normativos locales y que protege a sus empleados, clientes y a su negocio.

Llevar a cabo un correcto mantenimiento de acuerdo con los manuales de servicio de Electrolux es esencial para evitar problemas inesperados. En este documento encontrará información sobre nuestras opciones de soporte y asistencia disponibles, para garantizar que su equipo siga funcionando a un nivel óptimo, asegurando así unos resultados fiables y uniformes.

Cuidamos su equipo para que usted pueda ocuparse de su negocio

Hemos integrado una flexibilidad total en nuestros acuerdos de servicio, donde nuestros clientes pueden elegir sus propias opciones de entre nuestros cuatro paquetes de servicios principales.





Paquetes de acuerdos de servicio:

Según las necesidades de su negocio puede escoger entre nuestros **paquetes flexibles personalizados**, que ofrecen un gran número de servicios de mantenimiento y asistencia.

Básico

El paquete Básico, incluido con la compra de nuestros productos, **le ofrece asistencia para resolver cualquier problema que pueda surgir, más acceso a los servicios de garantía y soporte global de Electrolux.** Si tiene alguna consulta, el servicio Electrolux está a su disposición para diagnosticar cualquier problema y hacer que su equipo vuelva a funcionar a pleno rendimiento. Previa solicitud, y a un coste estándar, los ingenieros homologados de servicio postventa también pueden ayudarle con sus auditorías in situ, reparaciones y respuestas a cualquier interrupción imprevista.

Características clave

- Soporte técnico gratuito por teléfono y correo electrónico en horario de oficina
- Acceso al inventario de recambios
- Incremento del tiempo de respuesta del servicio in situ

Premium

Nuestra manera de llevar los servicios al siguiente nivel. El paquete Premium **mejora la oferta de servicios Performance con la ventaja adicional de que incluye los recambios para intervenciones in situ realizadas. Como beneficio extra, también recibirá un descuento sobre el rango original de accesorios y consumibles, además del acceso ampliado a la red de asistencia in situ de Electrolux.** El servicio Premium incluye los beneficios del Servicio Performance, más asistencia telefónica fuera de horario de oficina y tiempo de respuesta hasta la prestación del servicio garantizado. Perfecto para intervenciones urgentes, este servicio le proporciona acceso a la red de recambios las 24 horas, aumentando la disponibilidad y productividad.

Características clave

- Todas las prestaciones del paquete Performance
- Recambios incluidos para intervenciones realizadas in situ
- Prioridad de respuesta hasta la prestación del servicio
- Respuesta fuera de horario de oficina
- Descuento en tarifas de asistencia y mano de obra para actividades de servicio in situ
- Prioridad de gestión de llamadas

Performance

Diseñado para **reducir el tiempo de inactividad, mantener las condiciones de garantía y un rendimiento operativo óptimo. Nuestro paquete de servicios Performance incluye los beneficios del paquete Básico, más el mantenimiento anual preventivo compuesto por inspección y puesta a punto, de acuerdo con los manuales de producto Electrolux.** De este modo, junto con la priorización técnica y la asistencia in situ, preservamos la fiabilidad de instalación de su equipo sin influir en el rendimiento original.

Los informes de estado de nuestros ingenieros también evidencian el estado actual del equipo y le ofrecen las recomendaciones de Electrolux para mantener su equipo en condiciones óptimas.

Características clave

- Todas las prestaciones del paquete Básico
- Mantenimiento preventivo de acuerdo con los manuales de producto y procesos recomendados de Electrolux
- Informe de estado
- Recomendaciones postventa

Excellence

El servicio Excellence **incluye los beneficios del servicio Premium, ofreciendo una tranquilidad total si tiene un problema inesperado. Una prestación clave del servicio Excellence es la ampliación de la propia garantía de Electrolux, que ofrece cobertura en recambios y mano de obra para la asistencia y mantenimiento de su equipo a un coste fijo. El paquete también incluye un tiempo de respuesta garantizado para intervenciones de servicio in situ.** El paquete Premium le garantiza que sus costes son fijos a un precio global y que cumple con los requisitos normativos pertinentes, protegiendo a sus empleados, clientes y a su negocio.

Características clave

- Todas las prestaciones del paquete Premium
- Garantía de Electrolux ampliada para recambios y mano de obra
- Asistencia telefónica 24/7
- Tiempo de respuesta hasta la prestación del servicio garantizado
- Inspecciones de seguridad
- Reemplazo de piezas desgastadas
- Cuota anual a un precio fijo



Oferta de acuerdos de servicio

	BÁSICO ⁽¹⁾	PERFORMANCE	PREMIUM	EXCELLENCE
Centralita (*)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Visita anual de mantenimiento preventivo	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Garantía ampliada en piezas empleadas para trabajos realizados			<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Garantía ampliada en mano de obra y asistencia en trabajos realizados				<input checked="" type="radio"/>
Formación anual de empleados (uso de equipos e instrucciones de mantenimiento regular)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Descuento en accesorios y consumibles (**)		<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Descuento en tarifas de asistencia y mano de obra para intervenciones de servicio in situ (**)		<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
HORARIO COMERCIAL				
8/5	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
16/5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
24/7 (*)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
TIEMPO DE RESPUESTA IN SITU (*) (**)				
Horario de oficina, compromiso L-V	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Prioridad de gestión de llamadas		<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
24 h		<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
8 h		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
4 h			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
OTRAS OPCIONES				
Formación in situ para chefs/cocineros (*) (**)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Reemplazo de piezas desgastadas		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Inspección de seguridad (*)			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Certificación de seguridad y emisión de gases (*)			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Análisis de costes de fiabilidad y mantenimiento			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Acceso en tiempo real al estado de trabajo (*)			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

● INCLUIDO ○ OPCIONAL (*) sujeto a disponibilidad local (**) el nivel de descuento depende del programa seleccionado

⁽¹⁾ Características clave del paquete de servicios Básico:

- Incluido en todas las compras de Electrolux
- Soporte técnico gratuito por teléfono y correo electrónico en horario de oficina
- Acceso al inventario de recambios
- Incremento del tiempo de respuesta del servicio in situ

Para más información,
póngase en contacto con su socio
de servicio autorizado de Electrolux

