



## Des contrats de services fiables

Nous nous occupons de vos équipements pour vous laisser le temps de gérer vos affaires



# Des contrats de services fiables

Les appareils Electrolux sont conçus pour durer et, chez Electrolux, nous vous apportons des solutions et des services qui vous garantissent des équipements aussi performants et rentables qu'au jour de leur installation.

Le service clients Electrolux propose un certain nombre de packs de contrats de services, élaborés conformément à nos manuels de produits pour garantir les performances et le bon fonctionnement de vos équipements, tout en optimisant leur durée de vie et leur rentabilité.

**Avec ces contrats de services, vous êtes sûr de profiter du confort et de la sécurité de savoir vos équipements entre de bonnes mains.**

Un contrat de service Electrolux garantit également l'entretien nécessaire sur vos équipements, conformément aux recommandations d'Electrolux, tout en respectant toutes les exigences réglementaires locales en vigueur et protégeant ainsi votre personnel, vos clients et votre entreprise.

Il est essentiel d'assurer un entretien correct conforme aux manuels d'entretien Electrolux afin d'éviter tout problème inattendu. Aussi, dans les pages suivantes, nous vous fournissons des informations concernant nos options d'assistance possibles qui vous assurent que vos équipements continuent à fonctionner à leur meilleur niveau, tout en garantissant des résultats fiables et cohérents.

**Nous nous occupons de vos équipements pour vous laisser le temps de gérer votre entreprise.**

Nous avons intégré une flexibilité totale à nos contrats de services, dans lesquels nos clients peuvent faire leurs propres choix parmi quatre packs de contrats de services essentiels.



## Packs de contrats de services :



Suivant les besoins de votre entreprise, vous pouvez choisir parmi nos **packs sur mesure flexibles** qui offrent une variété de services d'entretien et d'assistance.

### Pack de services Base

Le contrat de services Base, inclus dans l'achat de nos produits, **vous fournit une assistance vous permettant de résoudre tous les problèmes que vous êtes susceptible de rencontrer, ainsi que l'accès à l'assistance mondiale Electrolux et aux services de garantie.** Si vous avez une question, l'assistance Electrolux est à votre disposition pour diagnostiquer le moindre problème et vous retourner vos équipements pour un fonctionnement parfait. Sur demande et sans supplément, les ingénieurs certifiés d'assistance sur site Electrolux Professionnel peuvent également vous aider pour vos audits sur site, vos travaux de réparation et peuvent résoudre tout dysfonctionnement imprévu.

#### Principales caractéristiques

- Assistance technique gratuite par téléphone et par e-mail aux heures de bureau
- Accès au stock de pièces détachées
- Soumission à l'intervention sur site

### Pack de services Premium

Notre pack de contrats de services de niveau suivant, Premium, **apporte un plus à l'offre de services Performance, avec l'avantage supplémentaire des pièces de rechange comprises dans le contrat pour des interventions réactives sur site.**

Le contrat de services Premium inclut les avantages des services Performance, plus une assistance téléphonique étendue en dehors des heures de bureau et d'un délai d'intervention sur site garanti. Adapté pour des interventions 24 heures/24, ce service fournit un accès au réseau de pièces détachées Electrolux 24 heures/24, ce qui améliore la disponibilité et la rentabilité.

#### Principales caractéristiques

- Toutes les caractéristiques du service Performance
- Pièces de rechange comprises dans le contrat pour des interventions réactives sur site
- Délai d'intervention prioritaire sur site
- Traitement des appels prioritaires

### Pack de services Performance

Créé pour **réduire le nombre d'arrêts non planifiés, conserver les conditions de garantie et garantir les performances de fonctionnement optimales.** Notre pack de services Performance comprend les avantages du contrat de services Base, plus une maintenance préventive annuelle comprenant la révision et l'entretien conformément aux manuels de produits Electrolux.

Grâce à ces services, auxquels vous ajoutez l'assistance technique prioritaire sur site, vous conservez la fiabilité de l'installation de vos équipements qui maintiennent leur niveaux de performance d'origine.

Les rapports d'état de nos ingénieurs présentent également le statut actuel des équipements et fournissent nos recommandations pour les conserver dans leur état optimal.

#### Principales caractéristiques

- Toutes les caractéristiques du service de base (Base)
- Maintenance préventive conformément aux manuels de produits Electrolux et aux procédures recommandées
- Rapport d'état
- Recommandations post-services

### Pack de services Excellence

Le pack de services Excellence **inclut des avantages de l'offre de services Premium et apporte une réelle sérénité si un problème inattendu venait à se produire. Une caractéristique principale des services Excellence est l'extension de la garantie propre à Electrolux qui fournit, à frais fixes, les pièces et la main d'œuvre nécessaires à l'assistance et à l'entretien de vos équipements. Ce pack comprend également un délai d'intervention garanti pour les interventions sur site.** Ce pack Premium vous fournit une nouvelle garantie que vos frais sont fixes et à un tarif tout-compris, tout en garantissant la conformité aux prescriptions réglementaires en vigueur et en protégeant votre personnel, vos clients et votre entreprise.

#### Principales caractéristiques

- Toutes les caractéristiques du service Premium
- Garantie Electrolux étendue pour les pièces et la main d'œuvre
- Assistance téléphonique 24 heures/24, 7 jours/7
- Délais d'intervention sur site garantis
- Contrôles de sécurité
- Remplacement des pièces de rechange et d'usure
- Frais annuels à prix fixe



## Les contrats de services offrent

	BASE <sup>(1)</sup>	PERFORMANCE	PREMIUM	EXCELLENCE
Centre d'appels (*)	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Visite de maintenance préventive annuelle	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Garantie étendue sur les pièces utilisées pour les tâches nécessitant une certaine réactivité			<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Garantie étendue sur la main d'œuvre et les interventions pour les tâches nécessitant une certaine réactivité				<input checked="" type="radio"/>
Formation annuelle du personnel (concernant l'utilisation des équipements et l'entretien régulier)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Remise sur les accessoires et consommables (**)		<input type="radio"/>		<input checked="" type="radio"/>
Remise sur les tarifs d'interventions et de main d'œuvre pour l'entretien sur site (**)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

## HORAIRES D'OUVERTURE

8 H/24, 5 jours/7	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
16 H/24, 5 jours/7	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
24 H/24, 7 jours/7 (*)		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

## DÉLAI D'INTERVENTION SUR SITE (\*) (\*\*)

Couverture optimale des heures de bureau, du lundi au vendredi	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Traitement des appels prioritaires		<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"/>

## AUTRES OPTIONS

Formation des chefs/cuisiniers sur site (*) (**)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Remplacement des pièces de rechange et d'usure		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Inspection de sécurité (*)			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Certification de sécurité et d'échappement du gaz (*)			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Analyse des coûts de réparation et d'entretien			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Accès en temps réel au statut de l'opération (*)			<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

● COMPRIS ○ ENOPTION (\*) en fonction de la disponibilité locale (\*\*) le niveau de remise dépend du programme sélectionné

### <sup>(1)</sup> Caractéristiques principales du pack de services de base :

- Sont compris dans tous les achats Electrolux
- Assistance technique gratuite par téléphone et par e-mail aux heures de bureau
- Accès au stock de pièces détachées
- Soumission à l'intervention sur site

Pour plus d'informations,  
contactez votre partenaire  
de services Electrolux  
agrée favori

