



# Servicevereinbarungen, denen Sie vertrauen können

Wir sorgen uns um Ihre Geräte, damit  
Sie sich um Ihr Geschäft  
kümmern können



# Servicevereinbarungen, denen Sie vertrauen können

Electrolux Geräte sind langlebig. Deshalb unterstützen wir von Electrolux Sie mit Lösungen und Serviceleistungen, die dafür sorgen, dass Ihre Geräte während ihrer gesamten Lebensdauer so effizient und profitabel wie am ersten Tag funktionieren.

Der Electrolux Kundenservice bietet eine Reihe von maßgeschneiderten Servicepaketen, die sich an unseren Produkthandbüchern orientieren, optimale Leistung und Verfügbarkeit der Geräte gewährleisten und somit maximale Lebensdauer und Wirtschaftlichkeit garantieren.

**Diese Service-Vereinbarungen geben Ihnen die Gewissheit, dass Ihre Geräte in sicheren Händen sind.**

Darüber hinaus stellt eine Electrolux Servicevereinbarung auch sicher, dass alle notwendigen Wartungsarbeiten an Ihren Geräten im Einklang mit den Electrolux-Empfehlungen durchgeführt werden, alle relevanten aufsichtsrechtlichen Anforderungen erfüllt werden und somit Ihre Mitarbeiter, Kunden wie auch Ihr Unternehmen optimal geschützt sind.

Die korrekte Wartung gemäß den Electrolux Service-Handbüchern ist unerlässlich, um unerwartete Störungen zu vermeiden und zu gewährleisten, dass Ihre Geräte kontinuierlich optimale Leistung sowie zuverlässige und einheitliche Ergebnisse liefern. Deshalb haben wir auf den folgenden Seiten einige wichtige Informationen zu den Ihnen zur Auswahl stehenden Optionen zusammengestellt.

**Wir kümmern uns um Ihre Geräte, damit Sie sich um Ihr Geschäft kümmern können.**

Wir bieten volle Flexibilität bei unseren Servicevereinbarungen, damit Sie aus unseren vier Standard-Servicepaketen das für Sie am besten geeignete auswählen können.





## Servicepakete:

Wählen Sie abhängig von Ihren Geschäftsanforderungen eines unserer **flexiblen, maßgeschneiderten Servicepakete**, die eine Vielzahl von Wartungs- und Support-Leistungen umfassen.

### Base

Das Base Servicepaket, das beim Kauf eines unserer Produkte standardmäßig enthalten ist, **bietet Ihnen Hilfe bei Störungen sowie Support- und Garantieleistungen**. Der Electrolux Service steht jederzeit bereit, um auftretende Störungen zu untersuchen und Ihr Gerät wieder in den normalen Betriebszustand zu bringen. Auf Wunsch und zu den üblichen Konditionen können zertifizierte Außendienstmitarbeiter von Electrolux Professional Sie vor Ort unterstützen mit Audits, Reparaturen und der Behebung unvorhergesehener Störungen.

#### Leistungsmerkmale

- Kostenloser technischer Support per Telefon und E-Mail während Geschäftszeiten
- Ersatzteile
- Service durch Außendienst

### Premium

Premium, unsere nächste Serviceebene, **erweitert das Performance Paket um folgende Serviceleistungen: kostenlose Ersatzteile bei Vor-Ort-Instandsetzung, Ermäßigungen auf unser Sortiment von Original-Zubehörteilen und -Verbrauchsmaterialien sowie erweiterten Service durch den Electrolux Außendienst**. Das Premium Servicepaket umfasst alle Serviceleistungen des Performance Pakets plus erweiterten Telefon-Support außerhalb der Geschäftszeiten sowie eine vorrangige Vor-Ort-Reaktionszeit. Dieser Service eignet sich vor allem für Unternehmen mit 24-Stunden-Betrieb, da Ersatzteile rund um die Uhr geliefert werden, um eine verbesserte Verfügbarkeit und Produktivität zu gewährleisten.

#### Leistungsmerkmale

- Alle Serviceleistungen des Performance Servicepakets
- Kostenlose Ersatzteile bei Vor-Ort-Instandsetzung
- Vorrangige Vor-Ort-Reaktionszeit
- Ermäßigungen auf Anfahrt und Arbeit bei Vor-Ort-Serviceleistungen
- Kostenlose Anfahrt bei Störungsbehebung innerhalb 6 Monaten nach erfolgter Wartung

### Performance

Reduzierung **ungeplanter Ausfallzeiten, Gewährleistung kontinuierlicher, optimaler Betriebsleistung**. Unser **Performance Servicepaket umfasst alle Serviceleistungen des Base Pakets plus jährliche vorbeugende Wartung in Form von Inspektion und Instandhaltung gemäß Electrolux Produkthandbüchern**. Dazu kommt vorrangiger technischer und Vor-Ort-Support, um die kontinuierliche optimale Leistungsfähigkeit Ihrer Geräte zu gewährleisten. Die Zustandsberichte unserer Ingenieure umfassen unter anderem den aktuellen Status sowie Empfehlungen unsererseits, um einen optimalen Betriebszustand der Geräte zu gewährleisten.

#### Leistungsmerkmale

- Alle Serviceleistungen des Base Servicepakets
- Vorbeugende Wartung gemäß Electrolux Produkthandbüchern sowie empfohlene Maßnahmen
- Zustandsbericht
- Empfehlungen
- 10% Rabatt auf Ersatzteile bei Störungsbehebung
- Kostenlose Anfahrt bei Störungsbehebung innerhalb 6 Monaten nach erfolgter Wartung

### Excellence

Das Excellence Servicepaket **umfasst alle Serviceleistungen des Premium Pakets und garantiert Sicherheit bei unerwarteten Störungen. Ein wesentliches Merkmal des Excellence Pakets ist eine erweiterte Electrolux Garantie für Teile und Arbeit zum Festpreis**. Dieses Servicepaket bietet Ihnen die Sicherheit, alle Serviceleistungen zum Festpreis zu erhalten. Darüber hinaus gewährleistet es die Einhaltung aller relevanten aufsichtsrechtlichen Anforderungen und somit die Sicherheit Ihres Personals, Ihrer Kunden sowie Ihres Unternehmens.

#### Leistungsmerkmale

- Alle Serviceleistungen des Premium Servicepakets
- Erweiterte Electrolux Garantie für Teile und Arbeit
- Garantierte Vor-Ort-Reaktionszeit
- Sicherheitsüberprüfungen
- Ersatz von Verschleißteilen
- Jährlicher Festpreis
- Rückvergütung bei Störungsfreiheit



Servicevereinbarungen	BASE <sup>(1)</sup>	PERFORMANCE	PREMIUM	EXCELLENCE
Call Center (*)	●	●	●	●
Jährliche vorbeugende Wartung	○	●	●	●
Erweiterte Garantie für Teile bei reaktiven Serviceleistungen			●	●
Erweiterte Garantie für Arbeit und Anfahrt bei reaktiven Serviceleistungen				●
Jährliche Schulung der Mitarbeiter (Nutzung und regelmäßige Wartung)	○	●	●	●
Ermäßigungen auf Zubehörteile und Verbrauchsmaterialien (**)		○	●	●
Kostenlose Anfahrt bei Störungsbehebung innerhalb 6 Monaten nach erfolgter Wartung		●	●	●
10% Rabatt auf Ersatzteile bei Störungsbehebung		●	●	●
<b>ÖFFNUNGSZEITEN</b>				
8/5	●	●	●	●
16/5	○	○	○	●
<b>VOR-ORT-REAKTIONSZEIT (*) (**)</b>				
So bald wie möglich, Mo - Fr, während Geschäftszeiten	●	●	●	●
Vorrangiger Service		●	●	●
24 h		○	●	●
<b>WEITERE OPTIONEN</b>				
Ersatz von Verschleißteilen		○	●	●
Sicherheitsüberprüfung (*)		●	●	●
Durchführung einer Abgasmessung bei anwendbaren Gasgeräten		●	●	●
Reparatur- und Wartungskostenanalyse			○	●

● INKLUSIVE ○ OPTIONAL (\*) je nach Verfügbarkeit

(\*\*) Umfang der Ermäßigungen abhängig vom jeweils gewählten Programm

<sup>(1)</sup> **Leistungsmerkmale des Base Servicepakets:**

- Bei allen Electrolux-Käufen enthalten
- Kostenloser technischer Support per Telefon und E-Mail während Geschäftszeiten
- Ersatzteile
- Service durch Außendienst

Für weitere Informationen kontaktieren Sie bitte:  
 Electrolux Professional GmbH  
 Europaring F16-201  
 A-2345 Brunn am Gebirge  
 Servicehotline: +43 1 86 348 1200  
 els.service.at@electrolux.com  
 www.professional.electrolux.at

