



DEFINIEREN SIE REINIGUNG NEU

Service Leitfaden

Optimierte Geräteleistung
und niedrige Betriebskosten



Inhalt

3	Willkommen
4	Tennants Serviceangebot
9	Servicebereitstellungs- verfahren und Richtlinien
12	Gewährleistung & Allgemeine Geschäftsbedingungen
17	Häufig gestellte Fragen

Willkommen



Als Ihr Unternehmen Tennant als Lieferanten für Ihre Reinigungslösung wählte, haben Sie sich für eine langfristige, zuverlässige Partnerschaft entschieden.

Von unseren Maschinen können Sie Spitzenqualität erwarten und unsere Originalersatzteile und Verbrauchsartikel stehen diesem Anspruch in nichts nach. Unser umfassendes Serviceangebot ist so gestaltet, dass es die passende Lösung für Ihren Bedarf bereithält. Tennants Serviceleistungen sorgen für Mehrwert durch niedrigere Gesamtbetriebskosten und ein beruhigendes Gefühl.

Wir unterstützen Sie beim Erreichen Ihrer Geschäftsziele und der Einrichtung effizienter Reinigungsvorgänge. Wir helfen Ihnen dabei, dass Ihre Reinigungsmaschinen in einwandfreiem Zustand bleiben.

Dieser Leitfaden enthält Informationen über unser Tennant Pro Serviceangebot. Er ist dazu bestimmt, Ihnen Ihre Ansprüche als Kunde im Rahmen Ihres mit Tennant abgeschlossenen Servicevertrags zu erläutern. Er informiert Sie auch darüber, wie wir diesen Service erbringen.

Der Leitfaden enthält auch Informationen für unsere eigenen Servicemitarbeiter, damit diese besser nachvollziehen können, was Sie als Kunde von ihnen erwarten und welche Aufgaben und Zuständigkeiten sie bei der Servicebereitstellung übernehmen. Dadurch gewährleisten wir, dass der von uns erbrachte Service Ihren Erwartungen entspricht.

In diesem Leitfaden finden Sie außerdem eine Beschreibung des Verfahrens, das Sie als Kunde bei einer Serviceanfrage beachten sollten, um einen reibungslosen und pünktlichen Service für Ihr Maschinenproblem zu garantieren.

Des Weiteren erläutert Ihnen der Leitfaden unsere Gewährleistungsbedingungen sowie einige grundlegende Bestimmungen aus unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen für unseren Service.

Zum Schluss erklären wir Ihnen, wo Sie häufig gestellte Fragen und die von uns zusammengestellten Antworten finden.

Wir danken Ihnen für Ihr Interesse und hoffen, dass Ihnen dieser Leitfaden nützliche Informationen bietet.

Wir freuen uns auf die zukünftige Zusammenarbeit mit Ihnen.

Tennants Serviceangebot

Unabhängig davon, wie Sie Ihre Ausrüstung nutzen, gehen Sie bei uns auf Nummer Sicher. In Deutschland stehen Ihnen flächendeckend hochqualifizierte werksgeschulte Tennant-Servicetechniker zur Verfügung, die sich zusammen mit unserer Kundenbetreuung Ihres Servicebedarfs annehmen.

Tennants Serviceverträge

Tennant bietet Ihnen vier verschiedene Servicepläne, die auf Ihren Bedarf zugeschnitten werden können.

Pro 

Full Service

Service innerhalb von 48 Stunden, Störungsbehebung in der normalen Einsatzzeit und kalkulierbare kontrollierte Kosten für Routinewartung.

Pro 

Vorbeugende Wartung

Bietet vorbeugende Wartungseinsätze zum Festpreis und ermäßigte Tarife für Fahrt- und Arbeitskosten für Reparatüreinsätze.

Pro 

Leistungsbezogene Zahlungen für die vorbeugenden Wartungseinsätze und Reparatüreinsätze, rabattierte Anfahrt & Arbeit.

Servicevertragsvorteile auf einen Blick

Diese Tabelle fasst die Vorteile jedes Servicevertrags zusammen und zeigt, welche Leistungen in Ihrem speziellen Vertrag enthalten sind.

-  Enthalten
-  Optional
-  Nicht enthalten

	OHNE VERTRAG	VORBEUGENDE WARTUNG		FULL SERVICE
				
SERVICE-MANAGEMENT BERICHTE				
BRÜCKMASCHINEN				
ERSATZTEILE FÜR REPARATUREN				
BATTERIEN UND LADEGERÄTE				
VERSCHLEISSTEILE/VERBRAUCHS-MATERIALIEN				
REPARATUREN				
BEDIENERTRAINING (NACH INSTALLATION)				
FESTPREIS WÄHREND VERTRAGSLAUFZEIT				
MONATLICHE ABRECHNUNG				
TEILE FÜR WARTUNGEN				
SICHERHEITZERTIFIKAT				
REAKTIONSZEIT 48 STD				
RABATTIERTE ANFAHRT & ARBEIT				

Servicevertragsvorteile im Einzelnen

VORBEUGENDE WARTUNG

ProVar – Kostensenkung durch Vorbeugung von Problemen

Tennants ProVar-Servicevertrag bietet einfachen Service mit minimalen Kosten und gewährleistet, dass Ihre Maschinen in gutem Zustand bleiben. Wir bearbeiten Ihre Anfrage innerhalb von 48 Stunden und Sie erhalten Ermäßigungen für Fahrt- und Arbeitskosten bei Störungsbehebung und geplanten vorbeugenden Wartungseinsätzen.

ProFix – Senkung der Kosten und des finanziellen Risikos durch Vorbeugung von Problemen

Tennants ProFix-Verträge halten Ihre Reinigungsmaschinen in optimalem Zustand und bieten Ihnen kalkulierbare Kosten. Dieser Vertrag umfasst vorbeugende Wartung und enthaltene Verschleiß- und Ersatzteile zum Festpreis sowie eine Reaktionszeit von höchstens 48 Stunden.

REAKTIONSZEIT

Basierend auf dem mit Ihnen abgeschlossenen Tennant-Servicevertrag haben Sie Anspruch auf die für den betreffenden Service festgelegte Reaktionszeit. Eine kürzere Reaktionszeit verringert Ihre Ausfallzeit und die Unterbrechung Ihrer Reinigungsarbeiten. Reaktion auf Ihre Serviceanfrage heißt, dass wir entweder versuchen werden, Ihr Problem telefonisch zu lösen oder Sie an Ihrem Standort aufsuchen.

48 Stunden Reaktionszeit (Pro48/ProFix/ProVar)

Ein Servicetechniker kommt innerhalb von 48 Stunden zu Ihnen, also eventuell am nächsten Tag, jedoch spätestens innerhalb von zwei Werktagen nach der Anfrage.

72 Stunden Reaktionszeit (kein Vertrag)

FULL SERVICE

Pro48 – Auf Ihren speziellen Bedarf zugeschnittene gute Leistung

Ist Reinigung zwar wichtig, aber weniger kritisch für Ihr Geschäft, bietet Ihnen unser Pro48-Serviceangebot eine Reaktionszeit von innerhalb 48 Stunden zu einem monatlichen Festpreis. Dieser Vertrag gibt Ihnen das beruhigende Gefühl, dass Ihre Maschinen an Werktagen einwandfrei arbeiten. Der Pro48-Vertrag umfasst ebenfalls vorbeugende Wartung, Störungsbehebung, Ersatz- und Verschleißteile und gegebenenfalls Ersatzmaschinen.

SICHERHEITSZERTIFIKAT

Das Tennant Sicherheitszertifikat beinhaltet alle relevanten Prüfungen die zur Sicherstellung der vorgeschriebenen Sicherheitsdokumentation benötigt werden.

Das Sicherheitszertifikat ist fester Bestandteil aller Tennant Serviceverträge. Im Rahmen eines Wartungsbesuches sind nachfolgend mögliche Prüfungen in den vereinbarten Servicерaten enthalten:

- TRBS 1201 / für handgeführte Maschinen
- DGUV V3 /für ortveränderliche elektrische Geräte ,
- DGUV V70 /für Aufsitzer
- DGUV V79 /für Gasanlagen

Für alle anderen Anforderungen zur Erstellung eines Sicherheitszertifikates außerhalb eines Wartungsbesuches berechnen wir einen pauschalen Betrag gemäß unserer gültigen Preisliste.

EINSATZZEIT

Alle Serviceverträge beinhalten Reparaturen innerhalb der regulären Werktage (Montag – Freitag) während der normalen Geschäftszeiten. Die Öffnungszeiten unseres Kundencenters lauten wie folgt:

MONTAG – FREITAG

8:00 – 17:00 Uhr

ERSATZ- UND VERSCHLEISSTEILE - WAS IST INBEGRIFFEN?

Tennant richtet sich bei Verbrauchsartikeln und Verschleißteilen nach einer angemessenen Verwendung. Dies bedeutet, dass diese Teile – je nach dem mit Tennant abgeschlossenen Vertrag – enthalten sind, sofern die verwendete Anzahl für Ihre Reinigungsanwendung und den von Ihnen ausgewählten Nutzungsbereich angemessen ist. Ein Gebrauch, der diese von Tennant festgelegte „angemessene Verwendung“ überschreitet, wird dem Kunden in Rechnung gestellt. Sollte ein solcher übermäßiger Gebrauch festgestellt werden, werden Sie rechtzeitig benachrichtigt, damit Sie Korrekturmaßnahmen treffen können.

Haben Sie einen –ProFix inkl. Teile– Servicevertrag ausgewählt, sind alle Teile der oben genannten Kategorie, die während eines Wartungsbesuches erneuert werden, durch diesen Vertrag abgedeckt. Selbstverständlich werden diese Teile nur dann ersetzt wenn es erforderlich ist und nicht automatisch bei jedem Wartungsbesuch.

Beinhaltet Ihr Servicevertrag eine Maschine die in erschwerten Einsatzbedingungen läuft (unebene Böden, extrem verschmutzte Umgebung) und Sie haben sich für die Option Verschleißteile/ Verbrauchsmaterialien entschieden sind Sie zur Nutzung von Tynex Bürsten und PU Abstreifgummis berechtigt.

MYACCOUNT

Benötigen Sie Ersatzteile oder Verbrauchsmaterialien für Ihre Reinigungsmaschine können Sie diese entweder über unser Kunden Service Center oder über unseren MyAccount Online Shop bestellen. Den Zugang zu MyAccount finden Sie auf der Tennant Website www.tennant.de. Sobald Sie sich als Nutzer registriert haben können Sie über dieses Onlineportal Ihre Bestellungen platzieren.

Aus unten stehender Tabelle ist zu entnehmen, welche Ersatzteile und Verbrauchsartikel in Ihrem Servicevertrag enthalten sind.

		VORBEUGENDE WARTUNG		FULL SERVICE
		Pro 	Pro 	Pro 
		ALLE MASCHINEN	ALLE MASCHINEN	TENNANT MARKE
ENTHALTEN	TEILE FÜR WARTUNGEN	Keine	Bei vorbeugendem Wartungseinsatz: Öl, Frostschutzmittel, motorbezogene Filter, Dichtungsringe, Dichtungen, Ketten, Riemen, vollentsalztes Wasser	Alle
	ERSATZTEILE FÜR REPARATUREN	Keine	Keine	Alle
	VERSCHLEISSTEILE/VERBRAUCHSMATERIALIEN (ANGEMESSENE VERWENDUNG)	Keine	Abstreifleistengummi (bei vorbeugender Wartung)	Bürsten, Abstreifleisten, Staubschürzen, Treibteller (optional), Batterien und Ladegeräte (optional), Reifen (max. einen Satz pro Jahr)
NICHT ENHALTEN	TEILE FÜR WARTUNGEN	Alle	Alle weiteren Teile	
	ERSATZTEILE FÜR REPARATUR	Alle	Alle weiteren Teile	
	VERSCHLEISSTEILE/VERBRAUCHSMATERIALIEN	Alle	Alle weiteren Teile	Reinigungsmittel, Chemikalien und Pads
	SONSTIGES	Schäden / unsachgemäßer Gebrauch	Schäden / unsachgemäßer Gebrauch	Schäden / unsachgemäßer Gebrauch

Einsatzzeitgruppen

Wir haben das Prinzip der „Einsatzzeit“ eingeführt, um festzulegen, inwieweit eine Maschine ausgelastet ist. Unten stehende Tabelle gibt die Einsatzhäufigkeit Ihrer Maschine von „wenig“ bis „sehr häufig“ an. Die normale Einsatzzeitgruppe deckt Ihre Anforderungen in den meisten Fällen ab.

HANDGEFÜHRT

ANTRIEBSART	ANWENDUNG	EINSATZZEITGRUPPE - PRO48- MAXIMALE STUNDENZAHL PRO JAHR			
		WENIG	NORMAL	HÄUFIG	SEHR HÄUFIG
Elektrisch	Alle	0-200	200-400	400-800	800-1200

AUFSITZER

ANTRIEBSART	ANWENDUNG	EINSATZZEITGRUPPE - PRO48- MAXIMALE STUNDENZAHL PRO JAHR			
		WENIG	NORMAL	HÄUFIG	SEHR HÄUFIG
Elektrisch	Innenreinigung	0-250	250-500	500-1000	1000-1500
Andere Antriebsarten	Innenreinigung	0-400	400-800	800-1600	1600-2400

Überplanmäßiger Gebrauch

Falls sich Ihre Situation ändert und Sie Ihre Maschinen häufiger einsetzen als in Ihrem Vertrag vorausgeplant, werden Sie von uns rechtzeitig benachrichtigt. So können Sie entweder den Servicevertrag Ihrer derzeitigen Verwendung anpassen oder die Kosten des übermäßigen Gebrauchs übernehmen. Diese Kosten werden dann jährlich wie folgt berechnet:

Gebühr für überplanmäßigen Gebrauch = Zahl der über die Einsatzzeitgruppe hinausgehenden Stunden x 1,5 x (12 x Monatsgebühr/ Höchsthunden)



Richtlinien über vorbeugende Wartungseinsätze bei Pro48 Vertrag

Basierend auf der tatsächlichen Anwendung und Nutzung kann Tennant die Anzahl der vorbeugenden Wartungsbesuche entweder nach oben oder nach unten anpassen, um ein optimales Maß an vorbeugenden Wartungsbesuchen pro Jahr zu gewährleisten, Ihre Ausrüstung in gutem Betriebszustand zu halten und um alle örtlichen gesetzlichen Inspektionsanforderungen zu erfüllen.



Autonomous Mobile Robot

Die AMR-Maschinen von Tennant sind mit zahlreichen Kameras und Sensoren ausgestattet, die es Tennant ermöglichen, ein Problem mit der Maschine aus der Ferne zu analysieren und möglicherweise zu lösen. Aus diesem Grund erwartet Tennant vom Benutzer des AMR-Geräts, dass er im Problemfall ein solches „Telefix“ ermöglicht. Dies kann zu einer schnelleren Verfügbarkeit der Maschine für den Anwender führen und unnötige Kosten vermeiden.

Um Ihre AMR-Maschine optimal zu reinigen, bietet Tennant Dienstleistungen zur Einrichtung von Reinigungsrouten an, die auf Ihre Anwendung zugeschnitten sind, oder zur Überwachung der Nutzung Ihrer AMR-Maschine, um Sie bei der Optimierung ihrer Nutzung zu beraten.



Service-Management Berichte

Ist in Ihrem Servicevertrag die Option Managementberichte inbegriffen, sendet Ihnen Tennant quartalsweise einen Managementbericht mit nachstehenden Informationen:

- Sämtliche Ihnen entstandenen Servicekosten für Ihre unter Vertrag stehenden Maschinen.
- Gesamte vermeidbare Kosten, d.h. Kosten, die durch Beschädigung oder durch unsachgemäßen Gebrauch durch Ihre(n) Bediener entstanden sind.
- Leistung von Tennant im Vergleich zur eingegangenen Serviceverpflichtung im Hinblick auf Reaktionszeit, Ausführung vorbeugender Wartung usw.

Die Informationen im Managementbericht helfen Ihnen dabei, Ihre Wartungskosten nachzuvollziehen und Bereiche zu erkennen, in denen Sie die Betriebszeit und Anlagenrendite Ihrer Maschinen verbessern können.



Brückmaschinen

Falls eine Maschine gemäß Fehlerdiagnose des Tennant-Kundendiensttechnikers länger als 48 Stunden nicht zur Reinigung einsatzfähig ist, kann Tennant im Rahmen eines Pro48 Vertrages auf Anfrage kostenlos eine geeignete Leihmaschine zur Verfügung stellen, vorausgesetzt, dass die erforderlichen Reparaturen nicht auf Fehlbedienung, Missbrauch oder Beschädigung zurückzuführen sind.

Servicebereitstellungs- verfahren und Richtlinien

Unabhängig davon wie Sie Ihre Ausrüstung nutzen, gehen Sie bei uns auf Nummer Sicher. In Europa stehen Ihnen flächendeckend hochqualifizierte werksgeschulte Service-Techniker für Ihre Wartungsanforderungen zur Verfügung.

Kontakt zu Tennant

Unter stehende Landkarte enthält die Kontaktangaben für Deutschland.

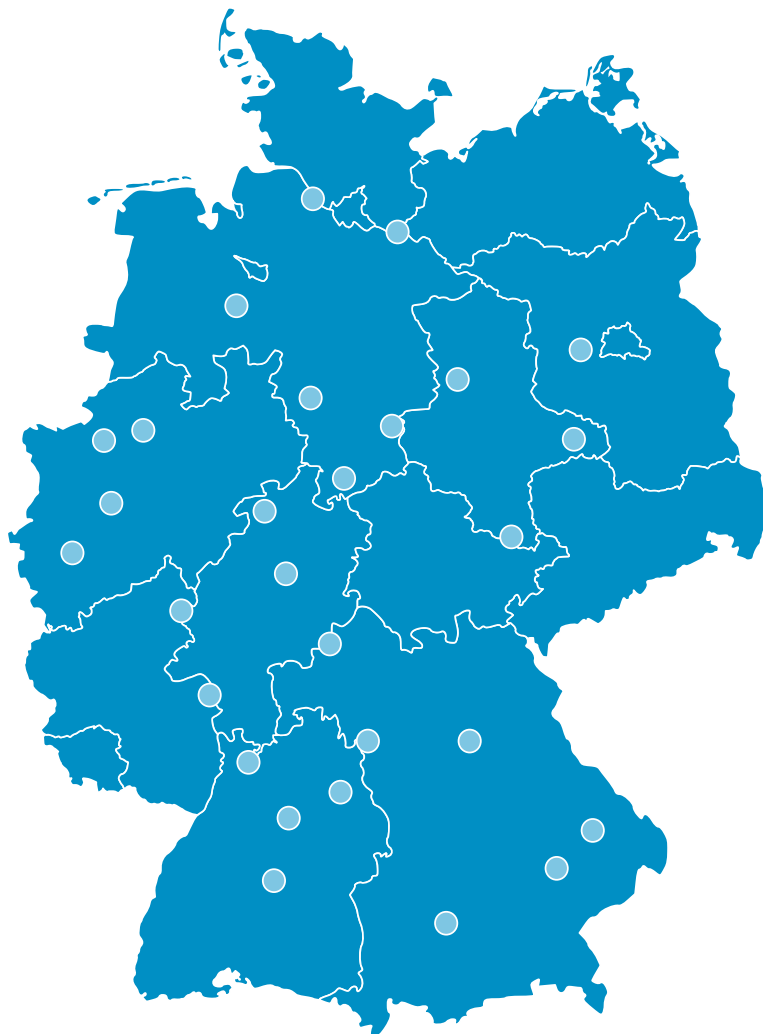
Bei diesen Kontakten können Sie auch Ersatzteile und Verbrauchsartikel bestellen. Nach Registrierung können Sie Ersatzteile und Verbrauchsartikel auch unter MyAccount auf unserer Tennant-Website bestellen.

Anmerkung: Falls Sie lediglich technische Informationen benötigen, kümmert sich unsere Kundenbetreuung

Lokale Rufnummer:

+49(0)2303 2580-0

DE.Info@tennantco.com



Verfahrensüberblick

Unten stehendes Flussdiagramm zeigt die verschiedenen Schritte zu einem Servicevertrag und nach Abschluss des Vertrags die Ausführung der Leistungen, auf die Sie im Rahmen Ihres Servicevertrags Anspruch haben.

VERTRAG



Vereinbaren des am besten geeigneten Vertrages



Senden des unterzeichneten Vertrages an Tennant



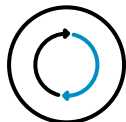
Registrieren des Vertrages im System



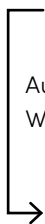
Erstellen des Wartungsplanes im System



AUSFÜHRUNG



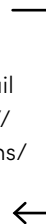
Automatische Erstellung der Wartungsbesuche gemäß Vertrag



Servicetechniker wird mit vorbeugendem Wartungseinsatz beauftragt



Kunde stellt Serviceanfrage via Telefon, Mail oder Formular auf Tennant Website "https://www.tennantco.com/de_de/kontakt-sie-uns/serviceanfrage.html"



Kundencenter erfasst die Serviceanfrage sowie eine erste Fehlerdiagnose und erläutert den zu erwartenden Serviceanspruch



Tennant Service ruft ggf. den Kunden zurück um das Problem mit der Maschine zu hinterfragen / zu beheben oder einen Termin zu vereinbaren



Serviceeinsatz am Kundenstandort



Servicetechniker informiert Kunden über durchgeführte Tätigkeiten und schickt per E-Mail eine Kopie des Servicereports und ggf. der Wartungsscheckliste



Kundencenter schickt eine Rechnung über Serviceleistungen



Kundencenter stellt Servicevertrag monatlich in Rechnung

Aufgaben und Zuständigkeiten der Tennant-Service Mitarbeiter

Das **TENNANT KUNDENCENTER** ist im Serviceprozess für nachstehende Schritte zuständig:

- Erstellung/Verwaltung Ihres Servicevertrags in unserem System.
- Erstellung/Verwaltung eines Wartungsplans in unserem System und Disposition von Serviceeinsätzen um zu gewährleisten, dass die Wartung pünktlich ausgeführt wird.
- Bearbeitung Ihrer Serviceanfragen und Erfassung in unserem System im Einklang mit Ihrem Servicevertrag und der Prioritätsstufe Ihrer Serviceanfrage.
- Diagnostiziert das Problem welches Sie mit Ihrer Maschine haben
- Information über die Ihnen als Kunde gemäß dem für diese Maschine geltenden Vertrag zustehenden Leistungen.
- Verwaltung Ihrer Serviceanfrage gemäß dem Tennant-Prioritätsplan.
- Bearbeitung Ihrer Ersatzteil- und Verbrauchsartikelbestellungen und Gewährleistung der Lieferung in Einklang mit Ihren Anforderungen.

Aufgaben des **TENNANT-SERVICES**:

- Telefonische Nachfrage bei Ihnen, um das Problem an Ihrer Maschine zu hinterfragen
 - Der Techniker löst das Problem telefonisch (Telefix), sofern dies möglich ist.
 - Falls das Problem nicht aus der Ferne behoben werden kann, wird ein Servicebesuch vor Ort eingeplant.
- Disposition der Servicetechniker, um zu gewährleisten, dass Ihre Serviceanfrage pünktlich bearbeitet wird.
- Prüfung Ihres Serviceanspruchs für die Maschine am Standort
- Prüfung, ob die Störung durch Beschädigung oder unsachgemäßen Gebrauch durch den Bediener/Kunden hervorgerufen wurde und Erläuterung, wie dies in Zukunft vermieden werden kann
- Prüfung, ob die Serviceanfrage unter die Gewährleistung fällt
- Ausführung der vorbeugenden Wartung oder Störungsbehebung
- Information für den Kunden über Grund der Störung und über die durchgeführten Tätigkeiten zur Beseitigung. Der Kunde wird gebeten, den geleisteten Service mit seiner Unterschrift zu bestätigen
- Zusendung eines Serviceberichts und einer Wartungscheckliste per E-Mail

Im Anschluss kümmert sich die **KUNDENBETREUUNG** um die Rechnungsstellung. Je nach dem mit Tennant abgeschlossenen Vertrag wird die Rechnung ausgestellt:

- In regelmäßigen Abständen über den für den Service vereinbarten Betrag für Pro48 und – falls zutreffend – ProFix.
- Nach jedem Einsatz zur vorbeugenden Wartung oder Störungsbehebung gemäß den für ProVar und – falls zutreffend – ProFix vereinbarten Bedingungen.



Ihr Beitrag zu reibungslosem Service als Kunde

Als Kunde können Sie dazu beitragen, dass wir Ihnen den vereinbarten Service so reibungslos wie möglich zur Verfügung stellen können:

- Rücksendung einer unterzeichneten Ausfertigung des Wartungsvertrags an Tennant (entweder durch Rücksendung des unterzeichneten Dokuments per Post oder durch Bestätigung per E-Mail) mit Angabe des für den Tennant-Service zuständigen Ansprechpartners in Ihrem Unternehmen.
- Durchführung der täglichen Maschinenwartung gemäß der Beschreibung in der Bedienungsanleitung der Maschine.
- Um Ihre Serviceanfrage erfolgreich registrieren zu können, werden wir Ihnen einige Fragen stellen, die uns eine schnelle Bearbeitung Ihrer Serviceanfrage ermöglichen. Halten Sie deshalb bitte nachstehende Informationen bereit:
 - Seriennummer der Tennant-Maschine
Falls nicht verfügbar:
 - Maschinentyp
 - Anschrift, an der die Maschine verwendet wird
 - Detaillierte Problembeschreibung
 - Dringlichkeit

Um die Dringlichkeit Ihrer Serviceanfrage beurteilen zu können, müssen Sie uns mitteilen, ob die Maschine ganz ausgefallen ist oder ob Sie eine verminderte Leistung feststellen und ob eine alternative Lösung zur Verfügung steht.

- Ansprechpartner, den unser Tennant-Service zur Bearbeitung Ihrer Anfrage anrufen kann:
 - Name
 - Handynummer
- Ihre Auftragsnummer für die Serviceanfrage (falls Sie eine Auftragsnummer auf Ihrer Rechnung benötigen).
- Sie werden gebeten, einen sauberen, überdachten und sicheren Arbeitsbereich zur Reparatur der Maschine zur Verfügung zu stellen, damit unser Servicetechniker Ihr Problem erfolgreich beheben kann.
- Im Fall einer Panne auf der Straße sind Sie für den Transport der Maschine zu Ihren Räumlichkeiten zuständig, damit unser Techniker den angeforderten Service sicher durchführen kann.
- Sie müssen Tennant jederzeit über Änderungen des Maschinenstandorts auf dem Laufenden halten, damit unser Servicetechniker zum richtigen Standort geleitet wird.
- Damit Ihr Gewährleistungsanspruch erhalten bleibt, vergewissern Sie sich bitte, dass die Maschine von einem von Tennant zertifiziertem Service-Techniker gewartet wird und nur Original Tennant-Ersatzteile verwendet werden.



Servicestufen und Prioritätsplan

Um die Priorität Ihres Problems zu beurteilen und die Dringlichkeit/Priorität Ihrer Serviceanfrage zu bestimmen, haben wir verschiedene Prioritätsstufen und einen Reaktionsplan festgelegt. Die Prioritätsstufe ist von verschiedenen Voraussetzungen abhängig:

- Uhrzeit, zu der Ihre Serviceanfrage bei uns eingeht
- Reaktionszeit laut Vereinbarung
- Ob Sie mit der Maschine noch reinigen können oder nicht

Die Prioritätsstufe gibt die Priorität der Serviceanfrage an. Im Zweifelsfall wird die Serviceanfrage mit der höheren Priorität zuerst bearbeitet.

		UHRZEIT SERVICEANFRAGE	REAKTIONSZEIT ANSPRUCH	MÖGLICHKEIT ZU REINIGEN	REAKTION
Pro  Pro  Pro 	Stufe 1	vor 10uhr morgens		x	nächster werktag
	Stufe 2			✓ x	übernächster werktag
KEIN VERTRAG	Stufe 3			x	drei tage
	Stufe 4			✓	drei tage

Garantie

UMFANG DER GARANTIE

Die Garantie beinhaltet Teile, die bei normaler Verwendung nicht ausfallen sollten. Teile, die aufgrund von normalem Verschleiß ausgetauscht werden müssen, fallen nicht unter die Garantie. Um die Wahrscheinlichkeit eines Teileausfalls zu verringern und eine durchgehend hohe Reinigungsleistung Ihrer Maschine sicherzustellen, muss Ihre Maschine auch während des Garantiezeitraums gewartet werden.

GARANTEIBEDINGUNGEN

Nachfolgend sehen Sie eine Zusammenfassung der Garantiebedingungen für die direkt von Tennant Europa an Endkunden verkauften Produkte. Kunden, die unsere Produkte von einem autorisierten Vertriebspartner erworben haben, erfahren dort dessen spezifische Garantiebedingungen.

Die Garantiebedingungen können je nach Land unterschiedlich sein. Für weitere Informationen über die geltenden Garantiebedingungen in Ihrem Land, nutzen Sie bitte das Kontaktformular auf unserer Internetseite und übermitteln uns dort Ihre Kontaktdaten. Privatkunden stellen wir die ausführlichen Garantiebedingungen per E-Mail zur Verfügung.

Die Tennant Produktgarantie erlischt, sobald unsachgemäße Modifikationen durchgeführt wurden oder das Produkt nicht von offiziellen Tennant Servicemitarbeitern gewartet wurde. Offizieller Tennant Servicemitarbeiter bedeutet entweder direkter Tennant Kundendienst oder einen professionellen Kundendienstvertreter eines autorisierten Vertriebspartners von Tennant.

	TEILE	ARBEIT	ERSATZTEILE
TENNANT	24 oder 12 Monate ^{2,3}	12 Monate	12 Monate

Verschleißteile und Verbrauchsartikel sind ausgeschlossen.

² oder 2000 Betriebsstunden, was immer zuerst eintrifft.

³ Ausnahmen: S3, T1, CS5, CS16, 818R, 838R, 858R, 878R, 2370, B1, F3, F8, F12, V3, V6, V-CAN-10, V-CAN-12, V-CAN-16, V10, V14, V-WD-27, V-WD-62, V-WD-72 V-SMU-36, 250, 1210-1215, E5, V-BP-7 und R3 je nur 12 Monate.

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Für jedes Produkt, für das Serviceleistungen zwischen dem Kunden und Tennant vereinbart werden, wird ein Servicevertrag ausgestellt. Serviceverträge bestehen aus einem Maschinenplan, in dem die Angaben des Kunden, der Standort, an dem das Produkt verwendet wird, die unter Service stehende Maschine und die vom Vertrag gedeckten Serviceleistungen aufgeführt sind. Der Vertrag enthält außerdem Geschäftsbedingungen für den Service. Nachfolgend einige Punkte aus den Geschäftsbedingungen, die in den vorhergehenden Abschnitten dieses Dokuments noch nicht behandelt wurden:

- **Preisanpassung:** Der bei Vertragsbeginn vereinbarte Servicepreis wird jährlich gemäß dem auf den Service anwendbaren Preisindex erhöht. Die erste Preisanpassung wird am 1. Januar des auf den Vertragsbeginn folgenden Jahres vorgenommen. Liegt der Vertragsbeginn zwischen 1. Juli und 31. Dezember, findet die Preisanpassung im Jahr darauf Anwendung. Der Kunde kann eine Festpreisoption für die Vertragslaufzeit wählen. In diesem Fall wird der Preis während der Laufzeit des Vertrags nicht angepasst.
- **Vertragsverlängerung:** Verträge, die lediglich vorbeugende Wartungsleistungen abdecken (ProFix und ProVar), werden am Ende der Vertragsdauer automatisch verlängert. Verträge über Full Service (Pro48) treten bei Vertragsende außer Kraft, sofern sie nicht von Tennant verlängert werden.
- **Kündigung:** Sowohl der Kunde als auch Tennant können den Vertrag jederzeit kündigen. Eine Kündigung ist dem Vertragspartner mit einer Kündigungsfrist von einem Monat schriftlich mitzuteilen.

Eine saubere, sichere und gesündere Welt schaffen.

Für weitere Auskünfte stehen wir Ihnen jederzeit zur Verfügung:



TENNANT GmbH & Co. KG

Tennant GmbH & Co. KG

Dreherstraße 9,

59425 Unna

Telefon: +49(0)2303 2580-0

Email: DE.Info@tennantco.com

HÄUFIG GESTELLTE FRAGEN

Sollten Sie nach dem Lesen dieses Dokuments noch Fragen haben, besuchen Sie bitte unsere Website (www.tennant.de/service-delivery), auf der Sie eine Liste mit häufig gestellten Fragen finden. Wenden Sie sich bitte an uns, falls die Antwort auf Ihre Frage nicht in dieser Liste steht.

