



OP ZOEK NAAR NIEUWE MANIEREN
OM BETER SCHOON TE MAKEN

Tennant's servicegids

Geoptimaliseerde prestaties
van apparatuur en lage
eigendomskosten



Inhoudsopgave



3 **Welkom**

4 **Tennant's service-
oplossingen**

9 **Overzicht van de
serviceprocedures en
het servicebeleid**

13 **Garantie**

14 **Veel gestelde vragen**

Welkom



Uw bedrijf heeft voor Tennant als leverancier voor uw reinigingsoplossing gekozen. Dit is het begin van een langdurige en betrouwbare samenwerking.

U kunt topkwaliteit van onze machines verwachten. Hetzelfde geldt voor onze service, originele onderdelen en verbruiksmaterialen. Ons uitgebreide service-aanbod biedt oplossingen die aan uw behoefte zijn aangepast. De Tennant servicedienst biedt meerwaarde door uw gebruikskosten te verlagen en door u te ontzorgen.

Wij willen u ondersteunen bij het bereiken van uw doelstellingen en het efficiënt houden van uw reinigingsprocessen. Wij helpen u, uw reinigingsmachines in topconditie te houden.

Deze gids geeft informatie over ons Tennant Pro service-aanbod. Hierin staat uitgelegd waar u als klant recht op heeft, op basis van het type serviceovereenkomst dat u met Tennant heeft afgesloten. De gids geeft ook informatie over de wijze waarop wij deze service verlenen.

Verder geeft de gids informatie voor ons eigen dienstverleningsteam, zodat zij beter begrijpen wat u als klant van hen verwacht en wat onze taken en verantwoordelijkheden zijn bij het verlenen van service. Zo willen wij ervoor zorgen dat de aan u verleende service overeenkomt met uw verwachtingen.

In de gids vindt u ook een beschrijving van de procedure die u, de klant, moet volgen als u een vraag omtrent service en onderhoud heeft, om ervoor te zorgen dat uw aanvraag snel en soepel wordt afgehandeld.

De gids geeft u uitleg over onze garantiebepalingen en over een aantal belangrijke eisen die in onze Algemene Servicevoorwaarden staan genoemd.

Bovendien staat er aangegeven waar u door ons verzamelde, veel gestelde vragen en de antwoorden erop kunt vinden.

Wij nemen u als klant serieus en hopen dat deze gids waardevolle informatie voor u bevat.

Wij verheugen ons op een prettige samenwerking met u.

Tennant's service-oplossingen

Hoe u uw machines ook gebruikt, wij voorzien u van de nodige ondersteuning. In Europa zijn meer dan 300 ervaren en door de fabriek getrainde Tennant onderhoudstechnici beschikbaar, die uw onderhoudsaanvragen samen met de mensen van onze klantendienst in behandeling nemen en voortvarend afhandelen.

Tennant servicecontracten

Tennant biedt vier verschillende servicecontracten aan, die aan uw behoeften kunnen worden aangepast

Pro

U heeft volledige gemoedsrust met een responstijd van minder dan 24 uur, dekking voor reparatie van de machine en voor normaal onderhoud. Deze kosten zijn hierdoor voorspelbaar, bovendien.

Pro

Full Service

Een responsetijd van 48 uur, dekking voor reparatie op normale werkdagen. Dit contract geeft u voorspelbaarheid en een controle op routinematige onderhoudskosten.

Pro

Biedt preventieve onderhoudsbeurten voor een vaste prijs en lagere tarieven voor voorrij- en arbeidskosten bij eventuele reparaties.








































Pro


Preventief onderhoud

U betaalt lagere tarieven voor de diensten die u nodig heeft. Dit geldt voor preventief onderhoud en reparatiebeurten, arbeids- en voorrijkosten.

Overzicht van de voordelen van onze servicecontracten

In dit overzicht ziet u niet alleen welke diensten in welk contract zijn inbegrepen, maar ook de voordelen van de afzonderlijke diensten.

	GEEN CONTRACT	PREVENTIEF ONDERHOUD		FULL SERVICE	
		Pro 	Pro 	Pro 	Pro 
UPTIME-GARANTIE					
RESPONSTIJD 24 U					
SERVICE MANAGEMENT RAPPORTAGE					
VERVANGENDE MACHINES					
REPARATIE-ONDERDELEN					
BATTERIJEN EN LADERS					
SLIJTONDERDELEN					
REPARATIE					
OPERATOR TRAINING (NA INSTALLATIE)					
VASTE PRIJS TIJDENS CONTRACTDUUR					
MAANDELIJKSE AFREKENING					
ONDERHOUDSONDERDELEN					
VEILIGHEIDSCERTIFICAAT					
RESPONSTIJD 48 U					
LAGERE VOORRIJ- EN ARBEIDSKOSTEN					

-  Inbegrepen
-  Optioneel
-  Niet inbegrepen

Overzicht van de voordelen van onze servicecontracten

PREVENTIEF ONDERHOUD

ProVar – Kosten reduceren door het voorkomen van problemen

Met het ProVar servicecontract zorgt Tennant ervoor dat uw machines in goede conditie blijven. Onze responsetijd op uw aanvraag is binnen 48 uur en u krijgt korting op voorrij- en loonkosten bij storingen en gepland preventief onderhoud.

ProFix – Kosten en financiële risico's reduceren door het voorkomen van problemen

De ProFix contracten van Tennant houden uw reinigingsmachines in optimale conditie en geven u het gemak van voorspelbare kosten. Voor een vaste prijs voeren wij preventieve onderhoudsbeurten bij u uit en krijgt u bepaalde vervangende onderdelen geleverd. Op storingen reageren wij binnen 48 uur.

FULL SERVICE

RESPONSTIJD

Als u beroep doet op de service van Tennant heeft u al naar gelang het soort serviceovereenkomst recht op een bepaalde responstijd. Bij een kortere responstijd staat uw machine minder lang stil en worden uw reinigingsprocessen in geringere mate onderbroken. Bij onze reactie op uw serviceaanvraag proberen we uw probleem zo mogelijk eerst op afstand te verhelpen. Lukt dit niet, dan bezoeken we u ter plaatse.

Responstijd binnen 24 uur. (Pro24)

Als u ons voor 10 uur 's ochtends belt, kan er nog dezelfde dag een bezoek worden ingepland. Anders komen we binnen 24 uur.

Responstijd binnen 48 uur. (Pro48/ProFix/ProVar)

Als u ons voor 10 uur 's ochtends belt, komt onze servicemonteur de volgende dag bij u langs. Anders binnen 48 uur.

Responstijd binnen 72 uur. (klanten zonder contract).

Pro24 – Het hoogste serviceniveau afgestemd op uw specifieke behoeften

Als het paraat staan van de machines van cruciaal belang is voor uw bedrijfsvoering, biedt onze Pro24 Service u volledige, zorgeloze ondersteuning voor maximale inzetbaarheid van uw machines en dat voor een vast maandelijks bedrag. De responstijd van 24 uur zorgt ervoor dat uw machines altijd klaar staan voor een reinigingsbeurt. Bij deze optie zijn full service preventieve onderhoudsbeurten en reparaties inbegrepen.

Pro48 – Goede prestaties afgestemd op uw specifieke behoeften

Indien reinigen weliswaar belangrijk, maar niet bedrijfskritisch is, biedt onze Pro48 Service onderhoudsdiensten binnen 48 uur voor een vaste maandelijks prijs. Dit biedt u de zekerheid dat uw reinigingsmachines op normale werkdagen altijd voor u klaar staan. Bij het Pro48 contract zijn preventief onderhoud, storingsdienst, reparaties, slijtdelen en zonodig ook vervangende machines inclusief.

NORMALE DIENSTUREN

Alle servicecontracten geven recht op reparaties bij storingen op normale werkdagen (maandag tot en met vrijdag) tijdens normale werkuren. Als u ons voor 10 uur belt, kunnen we uw serviceaanvraag nog dezelfde dag behandelen.

BEREIKBAARHEID MAANDAG – VRIJDAG

BENELUX

7:30 - 16:30

UPTIME-GARANTIE

Indien beschikbaarheid van uw Tennant machine kritisch is voor uw schoonmaakproces, dan kunt u de 'uptime-garantie' optie kiezen. In dit geval garandeert Tennant een, met u afgesproken niveau van beschikbaarheid van de machine.

SERVICE-ONDERDELEN – WAT IS INBEGREPEN?





Tennant hanteert een ruim beleid met betrekking tot slijtonderdelen. Dat betekent dat – afhankelijk van het soort contract dat u met Tennant heeft afgesloten – het gebruik van deze onderdelen gedekt is zolang de verbruikte hoeveelheid redelijk is voor de reinigingstoepassing die u heeft en het soort gebruik dat u geselecteerd heeft. Elk gebruik dat dit “redelijk verbruik” overschrijdt, wordt aan de klant berekend. We waarschuwen u op tijd, mocht overmatig verbruik worden vastgesteld, zodat u corrigerende maatregelen kunt nemen.

Als u voor een ProFix overeenkomst inclusief onderdelen kiest, dekt het contract alle onderdelen in de hieronder aangegeven categorieën die tijdens het preventieve onderhoudsbezoek worden vervangen. Uiteraard worden deze onderdelen alleen vervangen als dit ook nodig is. Dit hoeft dus niet tijdens elk onderhoudsbezoek het geval te zijn. Als uw onderhoudsovereenkomst een machine betreft die in een extra veeleisende omgeving wordt gebruikt (ongelijke vloeren, zwaar verontreinigde omgeving), waarbij in het contract ook slijtdelen en verbruiksmaterialen zijn opgenomen, dan mag u ook extra Tynex-borstels verbruiken; FaST 965 en PU-dweilrubberstrips.

MYACCOUNT

Als u behoefte heeft aan onderdelen of verbruiksmaterialen voor uw reinigingsmachines, dan kunt u deze bestellen via ons customer support center of via onze online winkel MyAccount, te vinden op onze Tennant website www.tennant.nl. Zodra u geregistreerd bent als gebruiker kunt u uw bestelling via dit online portaal plaatsen.

Raadpleeg de onderstaande tabel om te zien welke onderdelen en verbruiksmaterialen in uw servicecontract zijn opgenomen.

		PREVENTIEF ONDERHOUD		FULL SERVICE	
		Pro 	Pro 	Pro 	Pro 
		ALLE MACHINES	ALLE MACHINES	TENNANT BRAND	
INCLUSIEF	ONDERHOUDS ONDERDELEN	Geen	Tijdens Preventief Onderhoud: Olie, antivries, motor gerelateerde filters, pakkingen, afdichtingen, kettingen, snaren, gedemineraliseerd water.	Alle andere onderdelen	
	REPARATIE-ONDERDELEN	Geen	Geen	Alle andere onderdelen	
	SLIJTONDERDELEN	Geen	Dweilrubbers (tijdens Preventief Onderhoud)	Borstels, dweilrubbers, afdichtflappen, padaandrijvers (optioneel), batterijen en laders (optioneel), FaST detergent (optioneel), banden (max. een set per jaar)	
EXCLUSIEF	ONDERHOUDS ONDERDELEN	Alle	Alle andere onderdelen		
	REPARATIE-ONDERDELEN	Alle	Alle andere onderdelen		
	SLIJTONDERDELEN	Alle	Alle andere onderdelen	Detergenten, chemicaliën, pads	
	ANDERE	Schade/verkeerd gebruik	Schade/verkeerd gebruik	Schade/verkeerd gebruik	

Bandbreedte dienstverlening

Wij hebben het concept "gebruiksbandbreedte" ingevoerd om te kunnen bepalen hoe zwaar het gebruik van een machine is. In de onderstaande tabel staat aangegeven in welke mate uw machine gebruikt wordt, van "gering" tot "heel sterk" gebruik. Bij het opmaken van een onderhoudscontract komen we onderling een gebruiksbandbreedte overeen, die het best bij uw behoefte past. De gekozen gebruiksbandbreedte bepaalt de frequentie waarmee preventief onderhoud bij u moet worden uitgevoerd. De normale gebruiksbandbreedte is in de meeste gevallen afdoende.

ACHTERLOOP-MODELLEN

VOEDINGSBRON	APPLICATIE	GEBRUIKSANDBREEDTE – PRO24/PRO48 – JAARLIJKSE INZET PER JAAR (IN UREN)			
		LAAG	NORMAAL	HOOG	ZEER HOOG
Elektrisch	Alle	200-400	400-800	800-1200	800-1200

OPZIT-MODEL

VOEDINGSBRON	APPLICATIE	GEBRUIKSANDBREEDTE – PRO24/PRO48 – JAARLIJKSE INZET PER JAAR (IN UREN)			
		LAAG	NORMAAL	HOOG	ZEER HOOG
Elektrisch	Binnen	0-250	250-500	500-1000	1000-1500
Andere voedingsbron	Binnen	0-400	400-800	800-1600	1600-2400

Overmatig gebruik

We nemen tijdig contact met u op als uw situatie verandert en u uw machines meer gebruikt dan het verwachte gebruik dat in uw contract is vastgelegd. Dit geeft u de mogelijkheid uw service-overeenkomst aan het huidige gebruik aan te passen, of rekening te houden met de extra kosten. Op jaarbasis worden deze extra kosten als volgt berekend:

Toeslag = aantal extra uren * 150% * (12 keer het maandbedrag/maximaal aantal uren)



Beleid omtrent preventieve onderhoudsbeurten binnen de Pro24 en Pro48 contracten

Op grond van onze vele jaren ervaring in diverse industrieën en markten hebben we een "optimaal" aantal preventieve onderhoudsbeurten bepaald (op basis van kosten/baten) die elk jaar moeten worden uitgevoerd om uw uitrusting in goede staat te houden.

Op basis van de werkelijke omstandigheden en het gebruik van de machine op locatie, kan Tennant het aantal bezoeken bijstellen om een optimaal preventief onderhoud te garanderen.



Autonomous mobile Robots AMR

De AMR machines van Tennant zijn uitgerust met vele camera's en sensoren, die Tennant in staat stellen om op afstand een probleem met de machine te analyseren en mogelijk op te lossen. Om deze reden verwacht Tennant dat de gebruiker van de AMR machine bij een probleem een dergelijke 'tekefix' mogelijk maakt. Dit kan tot een snellere beschikbaarheid van de machine voor de gebruiker leiden en onnodige kosten vermijden.

Om uw AMR machine optimaal te laten reinigen biedt Tennant services aan voor het opzetten van schoonmaakkoutes afgestemd op uw applicatie of het monitoren van het gebruik van uw AMR machine om u te kunnen helpen hoe u het gebruik kunt optimaliseren.



Managementrapportage

Als de optie Managementrapportage in uw onderhoudsovereenkomst is inbegrepen, levert Tennant u een Managementrapport op kwartaalbasis, met informatie over:

- Alle servicekosten voor de machines die u onder contract heeft
- De totale vermijdbare kosten, bijv. kosten die zijn opgetreden door beschadigingen of verkeerd gebruik door uw operator(s)
- De prestaties van Tennant binnen het geboden serviceniveau wat betreft zaken als responstijd, uitvoering van preventief onderhoud enz.

Met de informatie uit het Managementrapport begrijpt u beter waaruit de onderhoudskosten bestaan en kunt u verbeterpunten aanwijzen waarmee u de bedrijfstijd en ROI van uw uitrusting kunt verbeteren.



Vervangende machines

Indien u een Pro24 of Pro48 contract heeft afgesloten, zullen we ons uiterste best doen om u van een vervangende machine te voorzien mocht uw eigen machine het langer dan 48 uur na het eerste reparatiebezoek nog steeds niet doen. Deze dekking geldt niet wanneer de machine buiten gebruik is geraakt door schade of misbruik.

Serviceverlenings procedures en -beleid

Hoe u uw uitrusting ook gebruikt, wij staan voor u klaar. In Nederland zijn meer dan 17 ervaren en door de fabriek getrainde Tennant onderhoudstechnici beschikbaar, die uw onderhoudsaanvragen afhandelen.

Contact opnemen met Tennant

Via de hier aangegeven contacten kunt u ook onderdelen en verbruiksmaterialen bestellen. Als u zich geregistreerd heeft in het MyAccount gedeelte van onze Tennant-website kunt u ook hier onderdelen en verbruiksmaterialen bestellen.

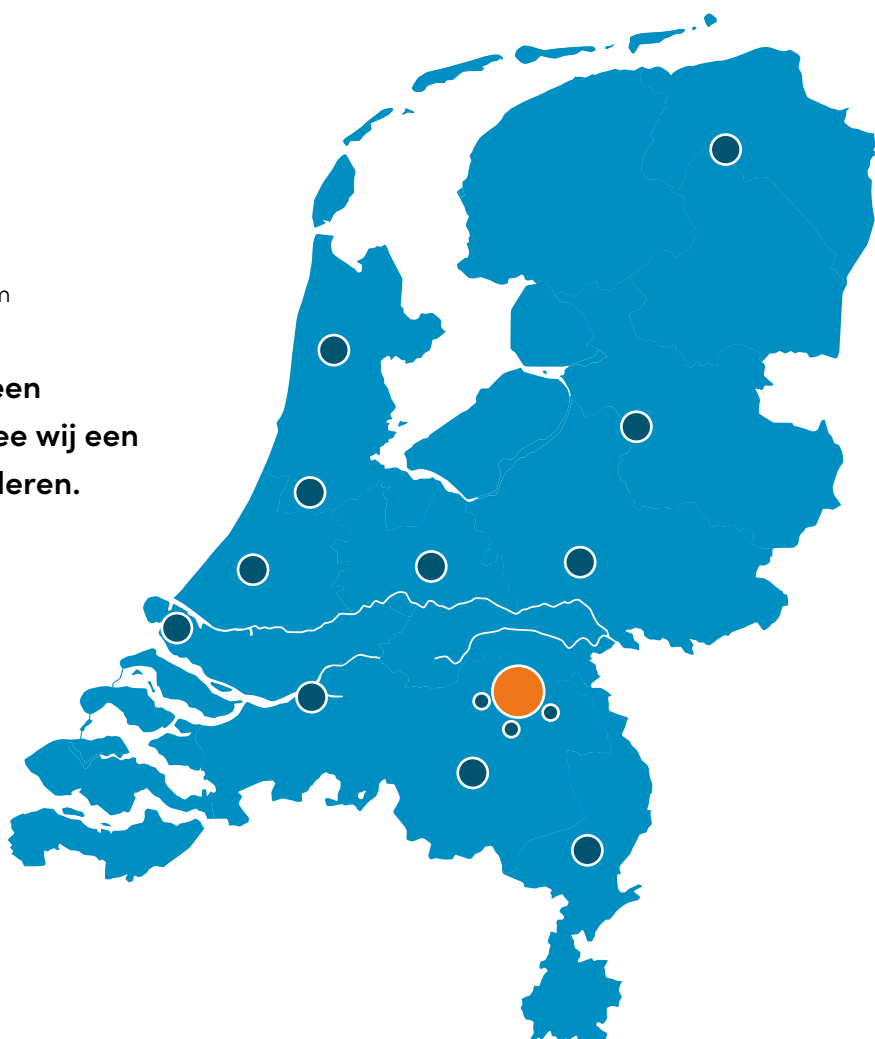
Opmerking: Als u alleen technische informatie wenst, behandelt onze afdeling klantendienst uw vraag graag samen met de juiste persoon bij onze Service afdeling.


NETHERLANDS

Telefoon: +31(0)413 241 111

Email: Info.Benelux@tenantco.com

Onze servicedienst heeft een landelijke dekking waarmee wij een snelle responsetijd garanderen.



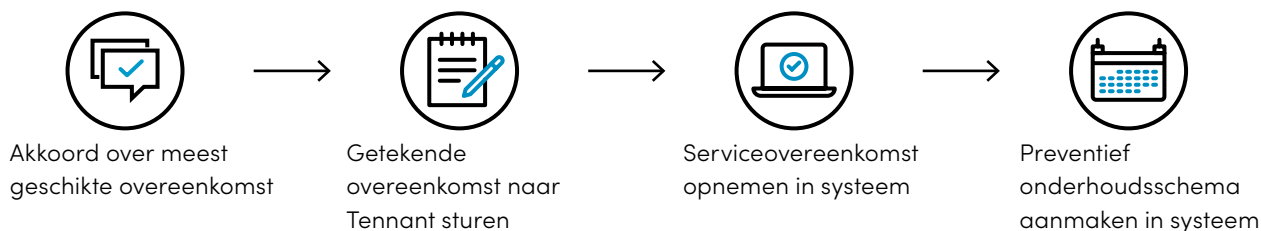
 EMEA productie & distributiecentrum & Service workshop

 Regio monteur

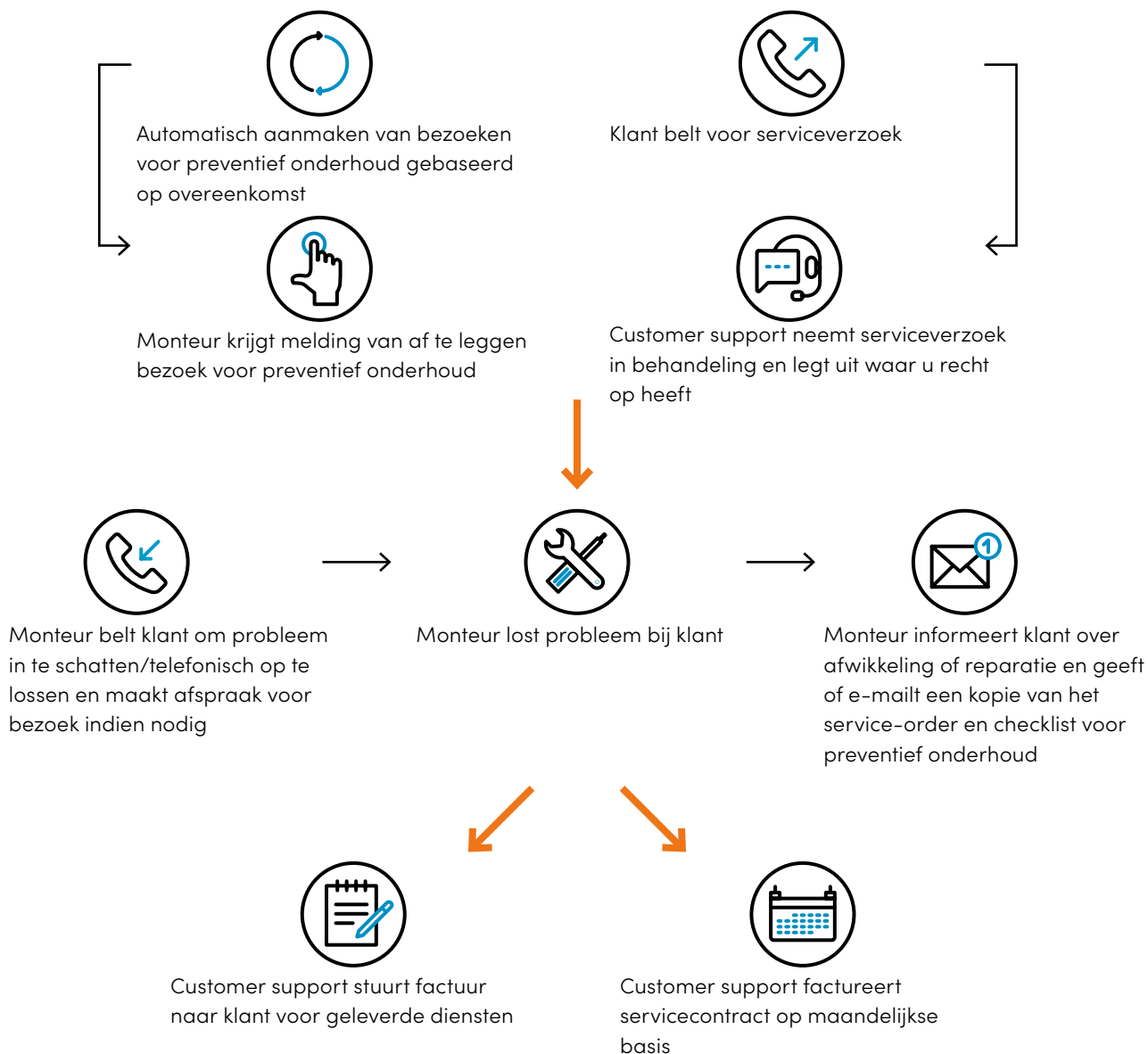
Overzicht procedures

Het onderstaande stroomdiagram toont de verschillende stappen bij het afsluiten van een serviceovereenkomst, en als de overeenkomst eenmaal ondertekend is, de uitvoering van de diensten waar u uit hoofde van uw serviceovereenkomst recht op hebt.

OVEREENKOMST



UITVOERING



Taken en verantwoordelijkheden van de Tennant serviceverleningsmedewerkers

Het **TENNANT CUSTOMER SUPPORT TEAM** is verantwoordelijk voor de volgende stappen in het serviceproces:

- Uw serviceovereenkomst in ons systeem aanmaken/ bijhouden
- Het opstellen/opvolgen van een preventief onderhoudsschema in ons systeem en het plannen van bezoeken, zodanig dat het onderhoud stipt wordt uitgevoerd
- Het in behandeling nemen van service-aanvragen van u en deze invoeren in ons systeem volgens de bepalingen van uw overeenkomst en het prioriteitsniveau van uw aanvraag
- Het soort service waar u als klant bij deze machine en dit contract recht op heeft met uw medewerkers afstemmen
- Inplannen en afspraken maken met de monteur/ groepsmonteur om ervoor te zorgen dat uw service-aanvragen stipt wordt opgevolgd
- Letten op eventuele overschrijdingen van de bepalingen van het contract met Tennant
- Het afhandelen van uw bestellingen van onderdelen en verbruiksmaterialen, en zorgen dat deze overeenkomstig uw behoeften worden geleverd

De **MONTEUR VAN TENNANT** zal:

- U bellen om naar het probleem met uw machine te vragen
 - Als het probleem telefonisch opgelost kan worden (Telefix), dan zal de monteur hiervoor kiezen
 - Kan het probleem niet op afstand worden opgelost, dan maakt hij een afspraak voor een onderhoudsbeurt/ reparatiebezoek
- Hij bevestigt bij aankomst de service waar u aanspraak op hebt voor deze machine
- Hij controleert of de storing door beschadigingen of verkeerd gebruik door de operator/klant is veroorzaakt. In dit geval legt hij uit hoe dit in het vervolg voorkomen kan worden
- Hij controleert of de service-aanvraag onder de garantie valt
- Hij voert het preventief onderhoud uit of repareert het defect
- De klant krijgt uitleg over het probleem en wat er is gedaan om het te verhelpen. De klant wordt gevraagd om voor de uitgevoerde service te tekenen
- U krijgt een service-orderrapport uitgereikt of per e-mail toegezonden, samen met een checklist voor het preventief onderhoud

Vervolgens zorgt de afdeling **KLANTENSERVICE** voor de facturering. Naar gelang het soort contract dat u met Tennant heeft afgesloten verloopt de facturering als volgt:

- Periodiek voor het overeengekomen bedrag voor de service bij Pro24, Pro48
- Na elke preventieve onderhoudsbeurt of reparatiebezoek, afhankelijk van de overeengekomen condities bij ProVar en – indien van toepassing – ProFix



Uw verantwoordelijkheden als klant

Er zijn een aantal zaken die u als klant kunt doen, om onze serviceverlening aan u zo soepel mogelijk te laten verlopen:

- Dien een ondertekende versie van de overeenkomst in bij Tennant (door het ondertekende document per post te retourneren of door een bevestiging per e-mail) waarop vermeld staat wie de contactpersoon voor Tennant bij uw bedrijf is
- Zorg ervoor dat er goed dagelijks onderhoud aan de machine wordt uitgevoerd, zoals beschreven in de Bedieningshandleiding van de machine
- Wij vragen u een schone, overdekte werkplek ter beschikking te stellen voor de reparatie van de machine, zodat onze servicemonteur zich efficiënt om uw probleem kan bekommeren
- Mocht uw machine langs de weg defect zijn geraakt, dan bent u verantwoordelijk voor het vervoer van de machine naar uw bedrijfsgebouw. Anders kan onze monteur de gevraagde service niet veilig uitvoeren
- U moet Tennant te allen tijde op de hoogte houden van wijzigingen in de locatie van de machine, zodat de monteur naar de juiste plaats gestuurd wordt
- Zorg ervoor dat de machine door een gecertificeerde monteur van Tennant wordt onderhouden en er alleen originele Tennant-onderdelen worden gebruikt, om uw recht op garantieservice te behouden

Voor een goede registratie van uw service-aanvraag stellen we u een aantal vragen, waardoor we de aanvraag vlot kunnen verwerken, zorg dus dat u de volgende informatie bij de hand hebt:

- Het serienummer van de betreffende Tennant machines
- Als dit niet beschikbaar is:
 - Het machinetype
 - Het adres waar de machine wordt gebruikt
 - Een duidelijke beschrijving van het probleem
- Urgentie
- Om een idee van de urgentie van uw service-aanvraag te krijgen, moeten we weten of de machine helemaal niet meer werkt of dat hij alleen minder goed functioneert en of dat u over een alternatieve oplossing beschikt?
- De contactpersoon waarmee onze servicemonteur kan bellen bij het afhandelen van uw aanvraag:
 - Naam
 - Mobiel telefoonnummer
- Uw opdrachtnummer voor de service-aanvraag (als u behoefte heeft aan een referentienummer voor de aankoop op uw factuur).













Service niveaus en -prioriteiten

Om de prioriteit van uw probleem in te kunnen schatten en de urgentie van uw serviceaanvraag te bepalen hebben we prioriteitsniveaus en een responschema uitgewerkt. Het prioriteitsniveau is afhankelijk van:

- het tijdstip waarop we uw service-aanvraag hebben ontvangen
- de responstijd waar u recht op hebt
- of u nog met de machine kunt reinigen of niet

Het prioriteitsniveau bepaalt de prioriteit van de aanvraag. Bij conflicterende belangen worden service-aanvragen met een hogere prioriteit het eerst behandeld.

		TIJDSTIP SERVICE-AANVRAAG	RECHTMATIGE RESPONSTIJD	MACHINE KAN NOG SCHOONMAKEN	RESPONS
Pro 	Niveau 1	voor 10 u		x	zelfde dag
	Niveau 2			✓ x	volgende dag
Pro  Pro  Pro 	Niveau 3	voor 10 u		x	volgende dag
	Niveau 4			✓ x	na 2 dagen
GEEN CONTRACT	Niveau 5	voor 10 u		x	drie dagen
	Niveau 6			✓	drie dagen

Garantie

GARANTIEDEKKING

De garantie dekt onderdelen die bij normaal gebruik niet kapot zouden mogen gaan. Zaken die op grond van normale slijtage toch vervangen zouden moeten worden, vallen niet onder de garantie. Om de kans op defecten aan onderdelen te reduceren en ervoor te zorgen dat uw uitrusting langdurig een hoogwaardige reiniging levert, moet uw machine ook tijdens de garantieperiode onderhouden worden.

GARANTIEBEPALINGEN

In de onderstaande tabel vindt u een samenvatting van de productgarantie voor Tennant producten die rechtstreeks door Tennant in Nederland aan de eindgebruiker worden verkocht. Eindgebruikers die hun Tennant uitrusting van een geautoriseerde Tennant partner gekocht hebben, moeten contact opnemen met deze partner voor specifieke vragen omtrent de garantie.

De garantiebepalingen kunnen van land tot land verschillen. Voor meer informatie over de in uw land geldende garantie-bepalingen, gaat u alstublieft naar het gedeelte Onderdelen en Service op onze website en laat daar uw contactgegevens achter met behulp van het Aanvraagformulier (onder de link "Neem contact met ons op"). Directe eindgebruikers krijgen het uitgebreide garantiebeleid per e-mail toegestuurd.

De beperkte productgarantie van Tennant verliest zijn geldigheid indien er op ongeautoriseerde wijze modificaties zijn uitgevoerd aan een product, of als het product door iemand anders is onderhouden dan een gecertificeerd vertegenwoordiger van de Tennant servicedienst. Met een gecertificeerde vertegenwoordiger van de Tennant-servicedienst wordt hetzij een directe servicevertegenwoordiger van Tennant bedoeld, of een door de Tennant-fabriek getrainde servicevertegenwoordiger van een van onze geautoriseerde partners.

	ONDERDELEN	ARBEID	RESERVE-ONDERDELEN
TENNANT	24 of 12 Maanden*	12 Maanden	3 Maanden (alleen onderdelen)

* Uitzonderd slijtdelen en verbruiksmaterialen.
Geldt niet bij 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 en R3 die allemaal voor een duur van 12 maanden gelden.

Algemene voorwaarden

Voor elk product waarvoor het verstrekken van services tussen de klant en Tennant overeen is gekomen, wordt een schriftelijke serviceovereenkomst opgesteld. De serviceovereenkomst bestaat uit een planning voor de uitrusting waarin de gegevens van de klant vermeld staan, de plaats waar het product wordt gebruikt, welke uitrusting precies wordt onderhouden en welke soorten dienstverlening onder deze overeenkomst vallen. Bovendien bevat de overeenkomst de servicevoorwaarden. Hieronder worden een aantal belangrijke punten uit de servicevoorwaarden genoemd die eerder in dit document nog niet behandeld zijn:

- **Prijsindexering:** de aan het begin van de overeenkomst voor de service overeengekomen prijs wordt verhoogd aan de hand van een indexcijfer dat van toepassing is op de jaarlijks geleverde service. De eerste indexering vindt plaats op 1 januari van het jaar volgend op de start van de overeenkomst. Ligt de startdatum van de overeenkomst tussen 1 juli en 31 december, dan wordt de prijsindexering pas het jaar daarna toegepast. De klant heeft de mogelijkheid te kiezen voor een vaste prijs die voor de duur van het contract geldt. In dat geval vindt er geen indexering plaats gedurende de looptijd van het contract.
- **Contractverlenging:** Overeenkomsten waarin alleen preventief onderhoud is opgenomen (ProFix en ProVar) worden automatisch verlengd. Overeenkomsten die full service onderhoud dekken (Pro24/48) verlopen aan het eind van de contractperiode als ze niet door de klant zelf worden verlengd.
- **Beëindiging:** Zowel de klant als Tennant zelf kunnen het contract op elk gewenst moment beëindigen. Het opzeggen van het contract moet één maand vooraf, schriftelijk worden doorgegeven.

Bijdragen aan een schonere, veiligere en gezondere wereld.

U mag altijd contact met ons opnemen.



Tennant Nederland

Industrielaan 6

5405 AB Uden

Telefoon: +31 413 241 111

Email: info.Benelux@tennantco.com

VEELGESTELDE VRAGEN

Misschien zit u na het doorlezen van dit document nog steeds met vragen. Bezoek dan ook eens onze website waar we een lijst met veelgestelde vragen hebben samengesteld. Als u ook daar het antwoord op uw vraag niet vindt, stel hem dan aan ons persoonlijk.

