

## Kärcher Service

Partnerskap for fagfolk.





## Service danner grunnlaget for tillit.

God service er en forutsetning for at du som kunde skal få tro på oss som leverandør. Du må kunne ha tillit til at dine skure- og feiemaskiner virker når du trenger dem, både natt og dag.

Som leverandør gjør vi vårt beste for å etterstrebe dette. Driftssikre maskiner, effektive rengjøringsprodukter og avansert teknologi i samspill med grundig brukeropplæring og kundetilpasset finansiering gjør dette mulig.

Til tross for dette, kan uventede driftsstans inntreffe, - noe som dessverre ofte skjer når man minst ønsker det. En maskin som ikke har fått det nødvendige forebyggende vedlikehold, vil mest sannsynlig bryte sammen når den utsettes for høy belastning. For deg som kunde er dette som regel et meget ugunstig tidspunkt, - nemlig når det er størst behov for en maskin som virker.

Vi har derfor utviklet et vedlikeholdsavtale system som omfatter sikkerhetsinspeksjon, forebyggende vedlikehold og full serviceavtale. Serviceoppdragene utføres normalt på stedet.

Velger du et Kärcher-produkt, har du innledet et samarbeid med en leverandør som garantert setter kunden i fokus!



### Innholdsfortegnelse

Service er når dine problemer er løst	Side	4
Service er en sterk samarbeidspartner ved din side	Side	6
Service er når den økonomiske effektiviteten er på sitt beste	Side	8
Service er ytelse til rett tid	Side	10
Service er når tjenesten er tilgjengelig hvor som helst og når som helst	Side	12
Selskapet	Side	14

## Service er når dine problemer er løst.

Problemer må løses raskt, effektivt med minimale kostnader, og helst på stedet hvis mulig. Enda bedre er det om potensielle problemer i så stor grad som mulig blir forhindret i forkant. Kärchers serviceteknikere og full service pakker er beste måten å sikre dette på. Vi er representert i over 190 land med mer enn 40.000 serviceverksteder. En ekspert er alltid i nærheten, klar til å rykke ut om du skulle trenge det.



Våre serviceteknikere er godt opplærte eksperter på produktene. De har god forståelse for komplekse teknologier noe som gjør at de finner feilen raskt og effektivt. Men vår service begynner mye før, og strekker seg utover det vanlige. Allerede under produktutviklingen involveres alle brukergrupper fra kunde til produsent, slik at det tas hensyn til spesielle krav fra forskjellige kunde grupper. Dette gjelder både før og etter at salget har funnet sted. Vi kan tilby kundetilpasset finansiering og servicekontrakter, og

eventuelle reparasjonsarbeider utføres som oftest på stedet. Vi benytter kun originale reservedeler. I de tilfeller hvor maskinen må inn til service, stiller vi erstatningsmaskin til rådighet for avtalekunder hvis reparasjonene tar mer enn 48 timer. Vi kan også tilby 24 timers "hotline service", leiemaskiner og utvidet garantitid hvis fullserviceavtale tegnes. Teknisk opplæring og brukerstøtte utføres om ønskelig på stedet. Dette og meget mer er det vi mener med partnerskap for fagfolk.



### Vi er der for deg

Topp ytelse i forbindelse med serviceaktiviteter avhenger av detaljer, kunnskap og evner,- og et godt samspill mellom disse egenskaper.



### Vi gir deg råd

Den riktige avgjørelsen er lett å ta hvis alle spørsmål er avklart. Vi er din samarbeidspartner i den forbindelse.



### Vi gir deg sikkerhet

Betydningen av regelmessig kontroll og vedlikehold foretatt av kvalifisert personell er tydelig bare når den ikke er merkbar. Dette sikrer nemlig at produktet virker som det skal til enhver tid.



### Vi kommer til deg

Vår moderne og velutrustede flåte av servicebiler medfører at vi kan være raskt på pletten om feil oppstår. Dette gjelder både i forbindelse med forebyggende vedlikehold og alltid når det virkelig trengs.



Originale reservedeler



Kärcher rengjøringsmidler

### Vi står for kvalitet

Vi går aldri på akkord med kvalitet og sikkerhet. Våre serviceteknikere benytter utelukkende originale Kärcher reservedeler. Dette berger for høy driftssikkerhet med maksimal trygghet for både mennesker og materiell.

### Vi har et komplett system

Kärcher leverer også kjemi som er tilpasset våre renholdsmaskiner. Dette sikrer økt driftssikkerhet, samt optimal ytelse med tanke på økonomi og effektivitet.

## Service er en sterk partner ved din side.

Godt partnerskap betyr å være der for en annen, uavhengig av tid på dagen eller dag i uken. Kärchers globale servicetilbud sikrer samme grad av service over hele verden uansett hvor Kärcher rengjøringsmaskiner benyttes.



Vårt globale servicenettverk og raske responstid gjør oss istand til å levere nesten alle reservedeler over natten til de stedene dette er nødvendig, og delene kan monteres umiddelbart, noe som sikrer at maskinen er operativ så raskt som mulig. Du kan om ønskelig også nå oss utenom normal arbeidstid ved å ringe vår

"Service Hot Line". Våre serviceteknikere gjennomgår en grundig opplæring på produktene og utstyres med diagnose- og måle- verktøy som gjør dem istand til å lokalisere og utbedre feil så raskt som mulig.



**1 Vi tilbyr opplæring.**

Kärcher er overbevist om at godt opplært personell er nøkkelen til kvalitet, innovasjon og suksess. Dette gjelder både eget personell og de som opererer maskinene. Denne opplæringen forgår i vårt eget Akademi for opplæring og videreutdanning.

**3 Vi leverer raskt.**

Høy tilgjengelighet og rask levering av forbruksmateriell og reservedeler, sikrer deg en optimal utnyttelse av maskinparken.

**2 Vi løser eventuelle brukerproblemer.**

Med vår kjennskap til teknologien, bruksområdet og med vår lange erfaring innen fagfeltet finner vi fram til de optimale løsningene for deg.

**4 Våre mobile enheter er godt utstyrt.**

Kärchers servicebiler "har alt ombord", noe som sikrer at servicetekniker alltid har tilgang til det han trenger for å utføre sikkerhetsinspeksjon, forebyggende vedlikehold og reparasjoner.

**Vårt tilbud til deg.**



Global service



24-timers Hot-Line og Service



Teknisk opplæring

# God service er når den økonomiske effektiviteten er på sitt beste

God økonomistyring er ikke bare differansen mellom inntjening og kostnader. Et stort antall andre faktorer må også tas med i betraktning før en investering foretas.



Prisen på rengjøringsmaskinen fremkommer på fakturaen, men det er imidlertid like viktig å ha kontroll på drifts- og vedlikeholdskostnadene. Ved inngåelse av serviceavtaler på produktene er du sikret en optimal driftssikkerhet til en gunstig pris. Driftskostnadene for Kärchers rengjøringsmaskiner er betydelig rimeligere enn tilsvarende produkter fra konkurrentene.





**1 Vi finansierer, leaser og låner ut**

Vi viser deg alle alternativer for finansiering av investeringen.

**3 Vi har også bruktmaskiner**

En brukt maskin kan være attraktiv av mange grunner. Kärcher kan derfor utstyre deg med akkurat det produktet du trenger.

**2 Vi låner ut maskiner**

Enhver maskin kan dessverre stoppe. Vi har derfor alltid en Kärchermaskin i reserve for våre avtalekunder.

**4 Vi optimaliserer dine kostnader**

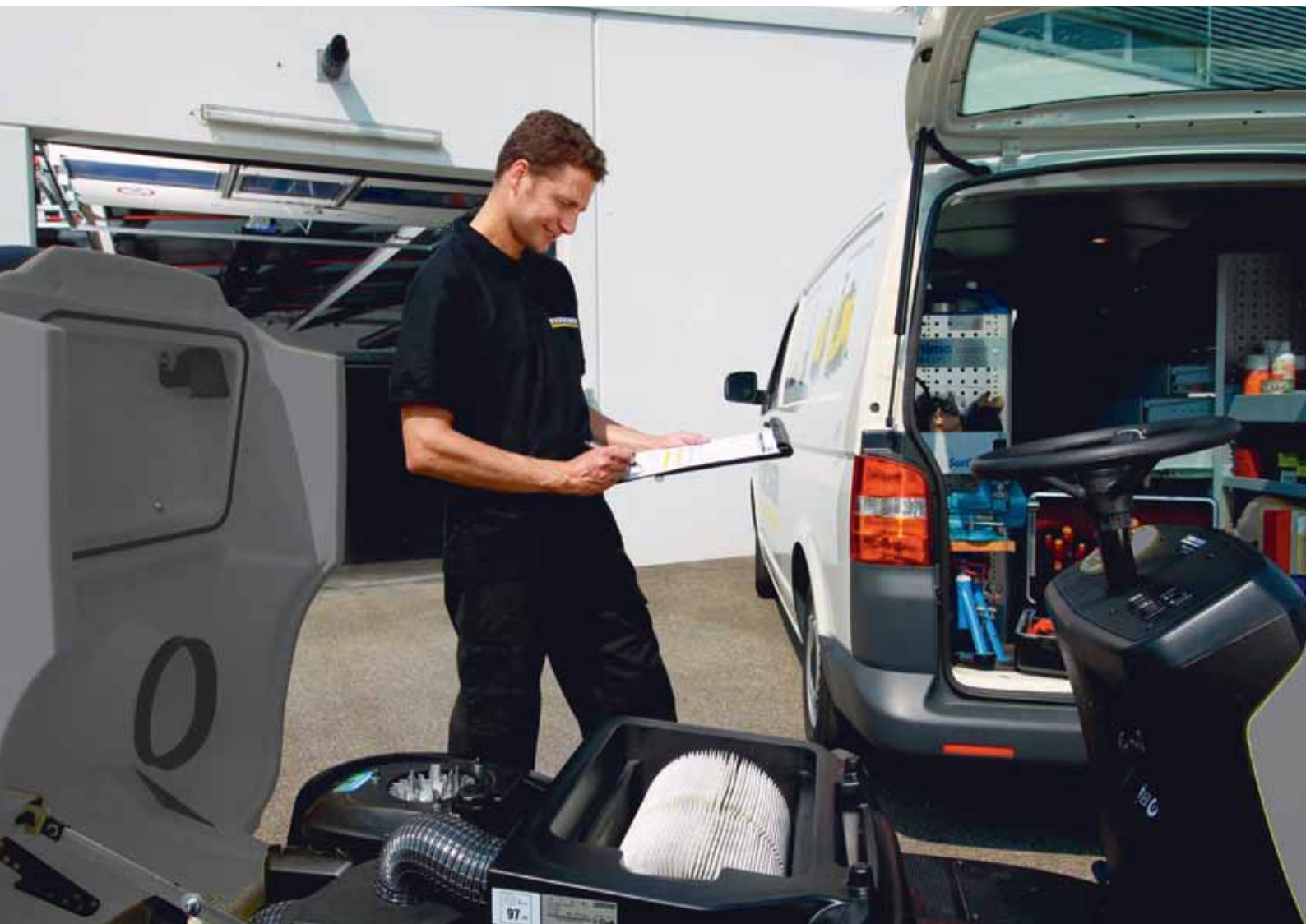
"Hvis", "om" og "kanskje når" er for andre. Vi kan gi deg pålitelige tall for drift og vedlikehold og "life cycle cost" av din maskinpark.

## God service er riktig ytelse til rett tid.

Tilbakemeldinger fra kundene bekrefter til stadighet at våre produkter oppleves blant de beste i markedet. Den kunden som investerer i et Kärcher-produkt kan derfor være forvisset om å ha kjøpt et kvalitetsprodukt.

Ikke desto mindre har også våre produkter behov for vedlikehold. Uventede driftsstans intrefjer som regel når man minst ønsker det. En maskin som ikke har fått det nødvendige vedlikehold, vil mest sannsynlig bryte sammen når den utsettes for høy belastning. For deg som kunde er dette som regel et ugunstig tidspunkt, - nemlig når det er størst behov for en maskin som virker.

Regelmessig profesjonell inspeksjon og vedlikehold er derfor den beste måten å sikre seg at man oppnår optimal driftssikkerhet og optimale vedlikeholdskostnader.



Kärchers serviceavtale-konsept kan tilpasses et hvert kundebehov, fra lovpålagte sikkerhetsinspeksjoner, via forbyggende vedlikehold i henhold til fabrikkens spesifikasjoner, til full serviceavtale som dekker de foregående avtaler samt det antall besøk som er angitt for den respektive avtale. I tillegg kan vi tilby en 24-timers supportavtale hvis det skulle være ønskelig. En avtalekunde er også en prioritert kunde, noe som innebærer at man også i perioder med høyt aktivitetsnivå vil få hjelp innenfor de responstider som er avtalt, samt lånemaskin hvis reparasjonsoppdraget tar mer enn 48 timer.



### Servicepakke: Classic

Denne serviceavtalen innebærer at det foretas sikkerhetsinspeksjon i henhold til lovpålegg og produsentens spesifikasjoner. I tillegg foretar servicetekniker en generell kontroll av produktet med tanke på funksjonsdyktighet og påviser svakheter som bør utbedres. Eventuelle utbedringsarbeider faktureres separat. Etter utført oppdrag mottar kunden en signert sjekkliste som viser status på de sikkerhetsrelaterte komponenter som er kontrollert.



### Servicepakke: Classic<sup>plus</sup>

Denne serviceavtalen omfatter alt fra Classic pakken. I tillegg utføres det forebyggende vedlikehold som er spesifisert av produsenten, samt skifte av de slitedeler som inngår i serviceplanen for produktet. Dette gjøres uten omkostninger utover prisen på Servicepakken.



### Servicepakke: Advanced

Denne serviceavtalen omfatter alt fra ClassicPlus pakken., men dekker i tillegg alle feil som skulle oppstå i hele avtaleperioden inklusiv reservedeler.



### Servicepakke: Advanced<sup>plus</sup>

Denne serviceavtalen innebærer en fullstendig kontroll med driftskostnadene på produktet, i og med at den også dekker alle forbruksdeler så som børster, naler. Avtalen dekker også batterigaranti i hele avtaleperioden. Hvis feilen medfører driftsstans over 48 timer er kunden sikret låne-maskin.

#### Telefonsupport avtale:

Ved å tegne en telefonsupportavtale har kunden tilgang til vår 24-timers "Hot Line". Her kan han søke

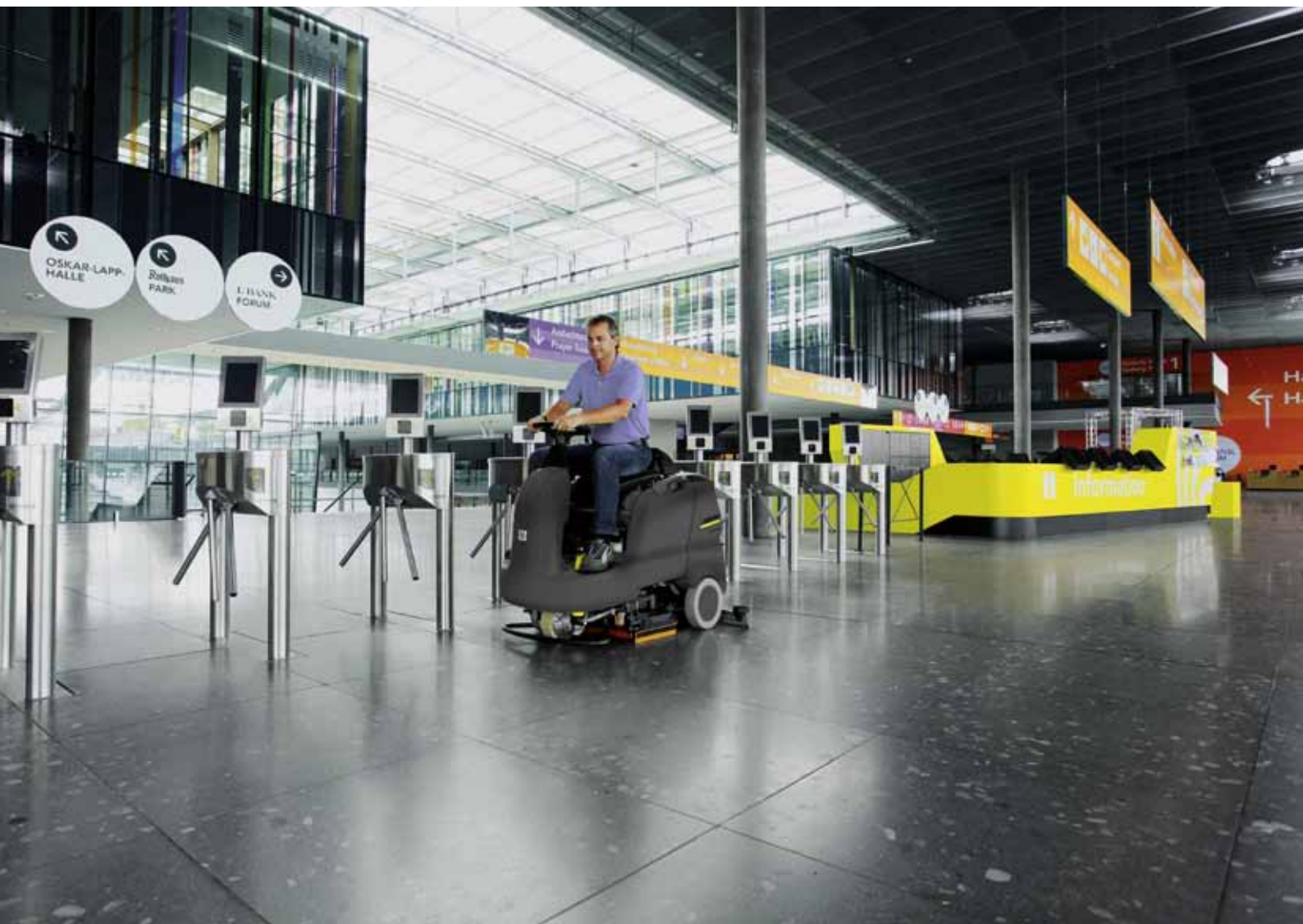
Kärcher servicepakke.	Classic	Classic <sup>plus</sup>	Advanced	Advanced <sup>plus</sup>
Antall årlige inspeksjoner evt. vedlikehold iht. produsentens anbefalinger	■	■ ■	■ ■	■ ■ ■ ■
Årlig lovpliktigsikkerhetskontroll inkl. attest og kontrollabel	■	■	■	■
Servicerapport med tilstand og anbefalinger	■	■	■	■
Smøring og rengjøring av funksjonelle komponenter (inkl. smøre- og rensmidler)	■	■	■	■
Inkl. reiseutgifter og arbeidslønn*	■	■	■	■
Preventiv utskifting av definerte slitedeler ( vedlikeholdskomponenter) iht. produsentens vedlikeholdesskjema.		■	■	■
Forlengelse av garantiperioden over kontraktens samlede løpetid			■	■
Funksjonsgaranti - opprettholdelse og reparasjon av funksjonsfeil*			■	■
Pengene-tilbake-garanta for ikke brukte driftstimer			■	■
Rese- og slitedeler inkludert (gjelder ikke batterier og forbruksdeler som børster feievalse, sugelepper, rengjøringsmidler osv.)			■	■
Forbruksdeler (børster, feievalser, sugelepper osv.) er inkludert (ikke rengjøringsmidler)				■
Batteriforsikring: batterier er inkludert *				■
Mobilitetsgaranti - reservemaskin, hvis feilen ikke kan repareres inne 48 timer.				■
Føring av kontrollbøker som bevis for protokolleringer/registeringer som kreves av myndighetene				■
Rabatt på alle nødvendige forbruks-, slite- og reservedeler i rammen av servicebesøket.	10%	15%	15%	100%
<b>Rabatt Rengjøringsmidler</b>	10 %	15 %	15%	20%
<b>Alternativ Eco:</b> Egenandel ved reparasjoner utenfor planen/skjemaet.			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Alternativ Service Hot Line:</b> Tilgang til support 24/7			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Alternativ 8 timer responstid:</b> Mobilitetsgaranti - reservemaskin hvis feilen ikke kan repareres inne 8 timer			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

\* Gjelder ikke for skader som kunden er ansvarlig for, missbruk, skader på maskin på grunn av vold, force majeure, ukorrekt bruk, osv.

■ Standard/antall pr år    □ Valgfritt/nummer pr år

## Et verdensomspennende Service-nett er tilgjengelig hvor som helst og når som helst.

Nærhet til kunde er et relativt begrep. For Kärcher innebærer dette imidlertid at vi befinner oss så nær kundene at vi kan være hos dem meget raskt om feil skulle oppstå. Dette gjelder globalt, - uansett hvor kunden befinner seg eller der han trenger oss. Periodisk service til avtalt tidspunkt utføres ved inngåelse av serviceavtalen. Skulle et akutt problem oppstå kan vi være der på kort tid, uansett tidspunkt og om ønskelig 24 timer i døgnet, noe som begrenser "nedetiden" til et minimum.



Selv om våre servicebiler er utstyrt med de vanligste slidedeler som medgår til de fleste oppdrag eller ligger på vårt lokale lager, så har vi ikke hver minste del på lager til enhver tid. Dette løses imidlertid med express leveranser fra vårt hovedlager på hvert kontinent.



**1 Vi er forberedt**

Vi er der for deg, når du trenger oss, - uansett hvor du befinner deg.

**3 Vi har ressurser**

Uansett om det dreier seg om en mindre feil, maskinstans, oppdrag med tidsfrist, hvor du trenger en lånemaskin, eller har behov for en ekstra maskin for å få oppdraget utført innen tidsfristen, så kan vi hjelpe deg med dette.

**2 Vi kommer til deg**

Du trenger maskinen, og er derfor avhengig av kort nedetid. Det er derfor vi utbedrer feil på stedet, så sant dette er teknisk mulig.

**4 Planlegging av serviceoppdrag**

Korte avstander er raske reiseruter. Derfor planlegger vi reiserutene, slik at vi kan holde nedetid og kostnader på et minimum.



**Vi er globale**

Av og til taler tallene for seg selv. Med over 40.000 servicepunkter på verdensbasis, bestående av godt kvalifiserte teknikere, er vi godt forberedt på å yte den assistanse som er ønskelig. Vi er der når du trenger oss, - uansett hvor du befinner deg.

# Service er kun ett av våre mange fortrinn

Siden oppstarten for mer enn 75 år siden, har Kärchers verdiorienterte virksomhet utviklet seg til et merke som står for tre sterke prinsipper, - nemlig topp ytelse, innovasjon og kvalitet. I dag har Kärcher et rykte som en global leder og ressursbevarende leverandør av profesjonelle renholdssystemer. Produktene utmerker seg med sin driftssikkerhet, gode ergonomi og høye nytteverdi. Kärcher har også et stort engasjement i miljøvern, kultur og idrett.



## 1 Seattle's høyeste bygning.

Bygningen som er 184 m. Høy, ble rengjort med høytrykk. Arbeidet tok 8 uker, og arbeidet foregikk kun om natten.

## 2 Skjønnhetspleie av presidentenes ansikter.

I 2005 rengjorde Kärcher Mount Rushmore National Memorial, slik at presidentenes ansikter igjen fremsto i sin opprinnelige glans.

## 3 Nyskapende fra starten

I 1950 utviklet Kärcher den første høytrykksvaskeren med varmtvann for profesjonell rengjøring.

## 4 Rent miljø

Kärcher arbeider for et bedre miljø hver eneste dag. Miljøvern har høy prioritet både ved utvikling av nye produkter, anvendelse av ny teknologi og investering i produksjonsanlegg.

## 5 Forskning og utvikling

Vi utvikler gode renholdsløsninger bestående av driftssikre, ergonomiske rengjøringsmaskiner i kombinasjon med spesielt effektive og miljøvennlige rengjørings- og pleiemidler

## 6 Internasjonal tilstedeværelse

Vi er der for våre kunder i mer enn 190 land.

## 7 Engasjement i idrett

Kärcher har i mange år vært en solid sponsor for både tysk og internasjonal fotball.



Vi er der for deg!

 **KÄRCHER**<sup>®</sup>

makes a difference



**Har du smarttelefon?**

- Last ned „QR reader“
- Scan våre koder.
- Se filmer om oss og våre produkter direkte på telefonen.

**Norge**

Kärcher AS  
Stanseveien 31  
0976 Oslo  
Telefon +47-815 20 600  
e-post: [karcher@karcher.no](mailto:karcher@karcher.no)  
web: [www.karcher.no](http://www.karcher.no)