



Schindler Excellence. Profesional, Residencial
El contrato de servicio Exclusive





Estimado Cliente

Para Schindler cada uno de nuestros clientes es único, tan único como los ascensores que proporcionan movilidad vertical a sus edificios.

Por ello, le agradecemos que haya elegido SchindlerExcellence® para ofrecerle el cuidado completo de su ascensor y, día a día, nos esforzaremos para estar a la altura de sus expectativas.

Con este folleto se anexa un ejemplar, para usted, de la oferta/contrato correspondiente a los servicios que ha ofertado/contratado con Schindler en relación con su equipo de ascensores. Para su comodidad, en las páginas siguientes detallamos las características principales de este servicio.

Si tiene cualquier duda respecto a este contrato o de cualquiera de nuestros servicios, póngase en contacto con su Asesor Personal de servicio, que estará encantado de aconsejarle.



Mantenimiento preventivo y correctivo Exclusive

Como uno de los principales fabricantes de ascensores en todo el mundo, sabemos bien cómo se ha construido e instalado su equipo.

Con ayuda de una serie de herramientas de diagnóstico desarrolladas y patentadas por nosotros y cumpliendo todos los requisitos y normativas legales aplicables, nuestro

personal de servicio especializado inspeccionará y realizará el mantenimiento sistemático de su equipo, apoyándose en programas de servicio de última generación.

Características del mantenimiento Exclusive:

Mantenimiento periódico y fiable durante nuestro horario normal de trabajo.

Reparación de componentes del ascensor, incluyendo, por ejemplo, el llenado de aceite y la sustitución de otros consumibles.

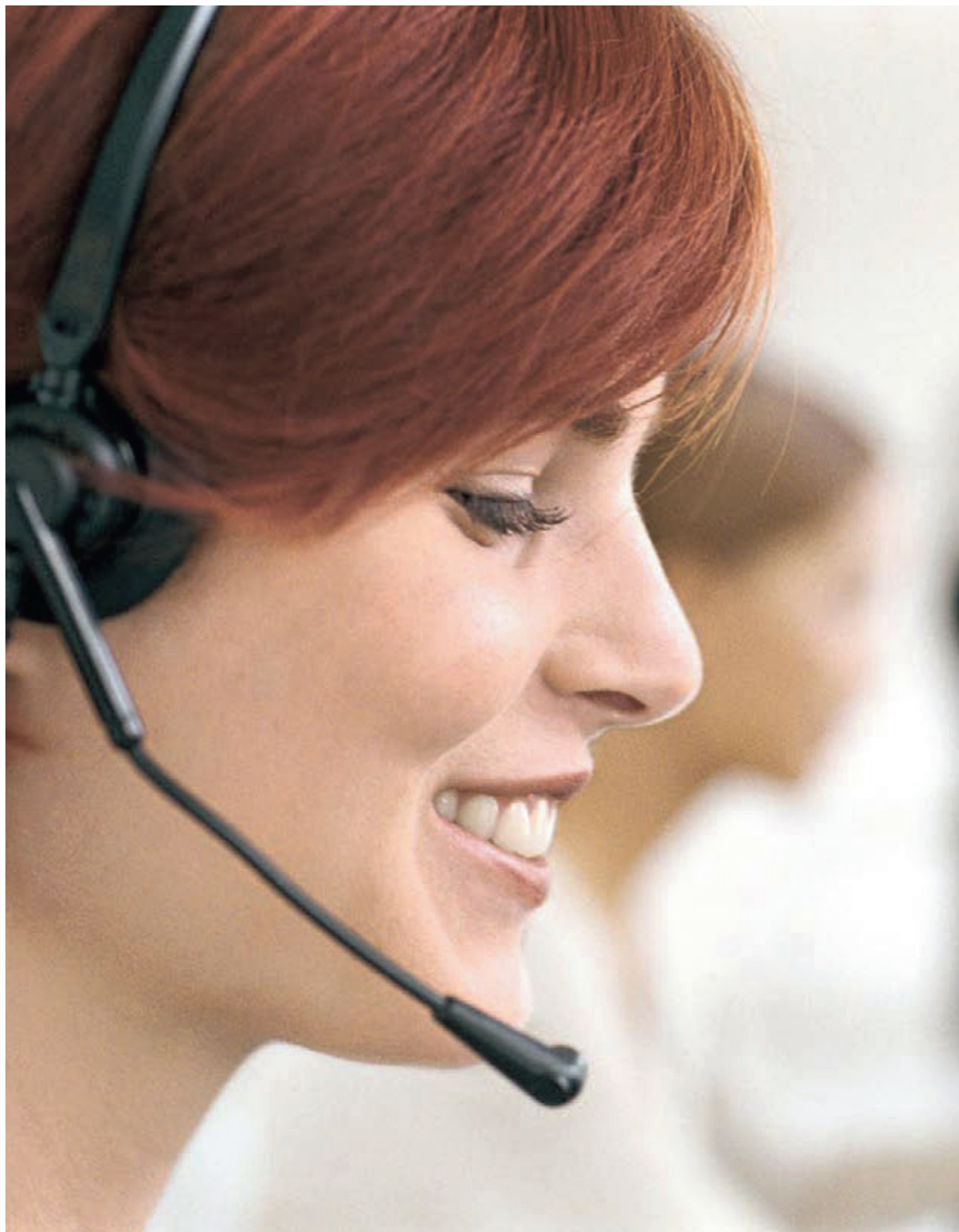
Eliminación, sin cargo, de fallos técnicos durante nuestro horario normal de trabajo.

Realización de reparaciones, previa cita específica.

Disponibilidad de repuestos mecánicos Schindler durante 20 años desde la instalación del ascensor.

Limpieza del foso.

Soporte durante la realización de las inspecciones oficiales periódicas.



Servicio desde su punto de vista

Para nosotros, servicio significa ver el mundo desde su perspectiva, entender sus necesidades y ofrecerle la solución para mantener sus ascensores funcionando a plena satisfacción.

SchindlerExcellence® le ofrece la gama más avanzada de servicios para ascensores:

Mantenimiento Exclusive

Mantenimiento preventivo fiable, eliminación de fallos y las reparaciones necesarias incluidas en el contrato, sin coste adicional para usted.

Además Schindler le ofrece los siguientes módulos a contratar adicionalmente, según sus necesidades:

Disponibilidad

Disponibilidad garantizada de su equipo durante el 99,5% del tiempo a lo largo del año.

Flexibilidad

Realizamos el mantenimiento en el momento en que a usted le venga mejor, incluso fuera de nuestro horario de trabajo.

Información

Realizamos informes anuales, además de ofrecerle la posibilidad de consulta on-line, del estado de su ascensor y de su historial de servicio.

E-alarm

Comunicación directa mediante conexión telefónica entre la cabina del ascensor y nuestro centro de llamadas vía E-alarm, alta prioridad para pasajeros atrapados, 24 horas al día, todos los días del año.

ATA

Asistencia Técnica Ampliada. Atención de avisos por fallos operativos durante el horario de 8,30 a 21,00 h. de lunes a viernes y sábados de 9,30 a 18,00 h.

ATA 24

Asistencia Técnica Ampliada 24 horas. Atención de avisos por fallos operativos durante las 24 horas del día los 365 días al año.



Además Schindler le ofrece los siguientes módulos a contratar adicionalmente, según sus necesidades:

Estar informado

Para planificar de antemano es necesario disponer de información. Para ayudarle en esta tarea, le proporcionamos una vez al año un resumen impreso de la información más importante sobre el uso, rendimiento y servicio de su equipo, junto con nuestras sugerencias para mejorar, aún más, el estado y rendimiento del mismo.

La opción Información es:

Posibilidad de ver on-line el rendimiento de su ascensor.

Informe anual sobre el uso, rendimiento y estado del equipo.

Recomendaciones para mejorar el estado y rendimiento del aparato.

Información sobre cambios en la normativa y en las leyes.

Preparación de presupuestos conjuntos de las inversiones necesarias en su equipo.

Paquete de información inicial para los usuarios.



Realizamos nuestro trabajo cuando a usted le venga mejor

Gracias a nuestro métodos de mantenimiento y a las funciones informáticas integradas en los mismos, conseguimos reducir las molestias que pueden representar los trabajos de mantenimiento hasta el mínimo imprescindible. Para reducir todavía más el impacto, incluso podrá decidir cuándo quiere que realicemos nuestro trabajo.

La opción de Flexibilidad es:

Realización de las visitas de mantenimiento a su conveniencia: dentro o fuera de nuestro horario habitual de trabajo.

Nuestra organización le llamará por teléfono para concertar una cita en el momento que a usted le convenga.

Puntualidad y exactitud en las citas.

Eliminación, siempre que sea posible, de los fallos técnicos fuera de nuestro horario de trabajo habitual sin coste adicional para usted (excepto en caso de vandalismos o mal uso).

Disponibilidad o le devolvemos el dinero

Teniendo en cuenta las especificaciones técnicas del equipo, así como su ubicación, las condiciones de funcionamiento y patrones de tráfico y cualquier circunstancia social o medioambiental especial, elaboramos y ponemos en práctica el programa de mantenimiento más adecuado para garantizar la máxima disponibilidad de su ascensor.

La opción de Disponibilidad es:

Disponibilidad garantizada por equipo de ascensor durante el 99,5% del año.

Garantía de devolución de su dinero si no se consigue el punto anterior (10% del importe anual del contrato de la instalación).

Tiempo de respuesta estimado de una hora como máximo (desde la asignación de la llamada hasta la llegada de nuestro técnico al lugar de la avería) en caso de llamadas solicitando asistencia.

Seguimiento electrónico permanente de su equipo desde la central del centro de vigilancia.

Su tranquilidad, E-alarm

Aún el ascensor más fiable y el mejor mantenido puede averiarse. Garantizamos el rescate más rápido posible de los pasajeros que hayan podido quedar atrapados. Sólo pulsando un botón, E-alarm establecerá una conexión telefónica inmediata entre la cabina del ascensor y nuestro centro nacional de llamadas, donde nuestros expertos están preparados para prestar una ayuda rápida y eficaz cuando sea necesario -24 horas al día, todos los días del año.

E-alarm es:

Conexión telefónica inmediata entre la cabina del ascensor y nuestro centro de llamadas, sólo con pulsar un botón de alarma situado en el interior de la cabina (disponible las 24 horas).

Recepción de la llamada de petición de ayuda en el centro de llamadas por personal propio, especializado y con experiencia, que se comunicará con los pasajeros y de inmediato enviará al técnico disponible más cercano.

Liberación de pasajeros atrapados en cualquier momento del día o de la noche, sin cargo adicional para usted.

Mantenimiento del Sistema Servitel, así como realización de las comprobaciones periódicas necesarias para verificar su funcionamiento.

Asistencia Técnica Ampliada

La opción ATA o ATA24 es:

ATA: Atender los fallos operativos durante el horario de 8,30 a 21,00 horas, de lunes a viernes, y sábados de 9,30 a 18,00 horas.

ATA24: Atender los fallos operativos durante las 24 horas del día, los 365 días al año.