



Schindler Excellence®

Contrato de mantenimiento Standard





## Estimado Cliente

En Schindler sabemos que lo más importante es la satisfacción de nuestros clientes.

Por este motivo, nuestro compromiso es ofrecerle un servicio que cumpla y supere sus expectativas en cualquiera de los ámbitos de nuestra colaboración.

En las páginas siguientes detallamos las características principales de este servicio.

Si tiene cualquier duda respecto a esta tipología de contrato, no dude en contactar a su asesor personal de Schindler, que estará encantado de aconsejarle.



## Schindler Excellence®

Para nosotros, servicio significa ver el mundo desde su perspectiva, entender sus necesidades y ofrecerle la solución más adecuada para mantener sus instalaciones en perfecto estado de funcionamiento.

## Schindler Excellence®

Schindler Excellence® dispone de la gama más avanzada de contratos de mantenimiento ofreciéndole las siguientes ventajas fundamentales:

- Revisiones reglamentarias según plan de mantenimiento Schindler Excellence®, en el que se define un mantenimiento específico para cada tipo de ascensor.
- Revisiones de seguridad Safety Check.
- Auditorías internas de calidad, para asegurar la correcta aplicación del servicio de mantenimiento, así como la seguridad del ascensor.
- Póliza de Responsabilidad Civil de 15 millones de euros.
- Schindler dispone del departamento Technical Competence Center encargado de formar a nuestros técnicos sobre las diferentes tecnologías existentes en el mercado.
- Sistema informatizado de gestión de stocks, tanto de repuestos Schindler como de otros fabricantes, con actualización diaria.
- Programas específicos de seguridad Qualison, Qualibelt y Qualigear.



## Nuestro servicio, su tranquilidad

A través de los contratos Schindler Excellence®, nuestros técnicos de mantenimiento realizarán sobre sus ascensores un mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo garantizando su perfecto funcionamiento e incrementando su vida útil.

## Nuestro servicio, su tranquilidad

### **Mantenimiento predictivo y preventivo**

Las inspecciones periódicas del mantenimiento preventivo comprenden:

- Comprobación del funcionamiento y ajuste de la unidad de tracción, cables, polea de desvío, puertas de hueco y guías del ascensor.

- Lubricación de los componentes mencionados.
- Comprobación y ajuste de las condiciones de viaje.
- Verificación funcional de la conexión, maniobra, monitorización y demás equipos de seguridad.

- Revisión del nivel de aceite de la unidad de tracción.
- Limpieza de la suciedad que se origine dentro de la instalación en los componentes mencionados.
- Dos veces al año, limpieza del hueco, techo de cabina y cuarto de máquinas.

### **Mantenimiento correctivo**

Pequeña reparación cubierta hasta un importe de 25 euros.

Schindler propondrá al arrendador las reparaciones que estime necesarias o convenientes para garantizar el funcionamiento normal y la seguridad de los aparatos elevadores.



## Módulos adicionales

Schindler dispone de los siguientes módulos a contratar adicionalmente según sus necesidades.

## Módulos adicionales

### **E-alarm**

#### **Siempre comunicado**

Aun el ascensor más fiable y mejor mantenido puede averiarse. Garantizamos el rescate más rápido posible de los pasajeros que hayan podido quedar atrapados.

E-alarm le ofrece:

- Sólo pulsando un botón, se establecerá una conexión telefónica inmediata entre la cabina del ascensor y nuestro centro nacional de llamadas, donde nuestros expertos están disponibles 24 horas al día, todos los días del año.
- Recepción de la llamada de petición de ayuda por personal propio, especializado y con experiencia, que se comunicará con los pasajeros y enviará al técnico disponible más cercano.
- Liberación de pasajeros atrapados sin cargo adicional para usted.
- Mantenimiento del sistema así como realización de las comprobaciones periódicas necesarias para verificar su funcionamiento.

### **Información**

#### **Estar informado permanentemente**

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 le ofrece:

- Posibilidad de ver on-line el funcionamiento de su ascensor
- Informe anual sobre el uso, rendimiento y estado del equipo.
- Recomendaciones para mejorar el estado y rendimiento del equipo.
- Información sobre cambios en la normativa y leyes.
- Preparación de presupuestos conjuntos de las inversiones necesarias en su equipo.
- Paquete de información inicial para los usuarios.

### **Flexibilidad**

#### **Adaptamos nuestro servicio a su horario**

Gracias a nuestros 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 Flexibilidad le ofrece:

- Visitas de mantenimiento según su disponibilidad: 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 vandalismo o mal uso).
- Quedan excluidos en esta prestación los posibles materiales empleados y su mano de obra asociada.

### **Disponibilidad**

#### **Funcionamiento garantizado**

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 ambiental especial, elaboramos y ponemos en práctica el programa de mantenimiento más adecuado para garantizar la máxima disponibilidad de su ascensor.

La opción Disponibilidad le ofrece:

- 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.



## Módulos adicionales

### **ATA** **Asistencia Técnica Ampliada**

Atención de los fallos operativos durante el horario de 8,30 a 21,00 horas, de lunes a viernes.  
Sábados, de 9,30 a 18,00 horas.

### **ATA 24** **Asistencia Técnica Ampliada 24 horas**

Atención de los fallos operativos durante las 24 horas del día, los 365 días del año.

