

IMMERGAS

1 Immergas Polska na terenie całej Polski ma ponad 300 Autoryzowanych Serwisów Technicznych IMMERGAS zatrudniających w swoich szeregach ponad 450 serwisantów. Autoryzowany Serwis Techniczny Immergas jest przeszkolony i upoważniony do wszelkich działań w zakresie: pierwszego uruchomienia kotła, napraw gwarancyjnych oraz pogwarancyjnych kotłów i przepływowych podgrzewaczy wody użytkowej, wykonywania przeglądów i konserwacji w okresie gwarancji i po zakończeniu okresu jej obowiązywania. W trosce o komfort i bezpieczeństwo klientów serwisanci legitymują się podczas wszelkich prac serwisowych imiennymi identyfikatorami i pieczętkami.

2 Podstawowym warunkiem, jaki musi posiadać kandydat na Autoryzowanego Serwisanta Immergas to aktualne świadectwa kwalifikacji gazowe i elektryczne (do 1 kV). Powinien cechować się wiedzą i doświadczeniem w branży grzewczej (mile widziane autoryzacje innych producentów), choć nie przekreślamy również techników młodych, ambitnych, wyrażających chęć nauki. Kandydat na serwisanta musi również posiadać niezbędne narzędzia i przyrządy takie, jak analizator spalin czy mikromanometr. W przypadku zgłoszenia się kandydata na serwisanta pierwszym krokiem jest analiza potrzeb rynku lokalnego – tu Immergas stara się zachować równowagę pomiędzy liczbą zainstalowanych urządzeń a liczbą serwisów w danym terenie, aby nie wygenerować niepotrzebnego zjawiska „walki o klienta”. Kolejnym krokiem jest zebranie opinii z rynku

lokalnego – osoba z negatywnymi referencjami nie jest brana pod uwagę. Po określeniu konieczności stworzenia danego punktu serwisowego kandydat jest zapraszany na odpłatne trzydniowe szkolenie do siedziby Immergas Polska Sp. z o.o. w Łodzi. Szkolenie zakończone jest sprawdzianem znajomości teorii z zakresu urządzeń grzewczych oraz testem umiejętności praktycznych. Szkolenia podstawowe dla nowych serwisantów są odpłatne w kwocie 800 zł netto. Firma gwarantuje zakwaterowanie, wyżywienie i transport pomiędzy siedzibą Immergas a hotelem oraz komplet materiałów szkoleniowych.

3 Umowa o realizację serwisu technicznego jest podpisywana na czas określony (w przypadku nowego serwisu – na rok, dla serwisów współpracujących dłużej i sprawdzonych na 2 lata). Wszyscy Autoryzowani Serwisanci Immergas raz na dwa lata przechodzą obowiązkowe szkolenie uzupełniające, które jest warunkiem przedłużenia autoryzacji. Na dwudniowych spotkaniach w centrum szkoleniowym IMMERGAS w Łodzi ugruntowywana jest wcześniej zdobyta wiedza. Serwisanci zapoznają się z nowymi produktami wprowadzanymi na rynek przez IMMERGAS. Szkolenia to również możliwość wymiany doświadczeń pomiędzy serwisantami. Szkolenia uzupełniające są odpłatne w kwocie 300 zł netto. Sprawą oczywistą, wymaganą do przedłużenia autoryzacji jest pozytywna opinia użytkowników. Z serwisem, na którego skarżą się klienci – umowa po okresie obowiązywania nie zostaje przedłużona. W wyjątkowych

przypadkach rażącego naruszania warunków umowy – zostaje ona rozwiązana ze skutkiem natychmiastowym.

4 Immergas Polska Sp. z o.o. gwarantuje serwisowi wyłączność, jeżeli chodzi o dystrybucję oryginalnych części zamiennych. Części zamienne są sprzedawane serwisom z ustalonym w umowie rabatem i wydłużonym terminem płatności. Dostępność części zamiennych i szybkość realizacji zamówień jest główną cechą wyróżniającą serwis Immergas na tle innych producentów. W magazynie centralnym Immergas dostępne są praktycznie wszystkie części zamienne (także do kotłów już dawno wycofanych z produkcji), a zamówienia realizowane są w ciągu 24 godzin. Serwis może w każdym momencie liczyć na wsparcie pracowników Działu Tech-

nicznego Immergas Polska, którzy zarówno służą radą i pomocą w kwestiach technicznych, jak i stanowią wsparcie w sytuacjach konfliktowych z klientem. Firma Immergas Polska płaci serwisantowi za usługę pierwszego uruchomienia kotła zgodnie z cennikiem zawartym w umowie serwisowej. Kwota za uruchomienie jest zależna od modelu kotła. Pierwsza naprawa gwarancyjna (z wymianą części) w danym roku gwarancyjnym jest również płatna przez Immergas. Coroczny przegląd kotła (będący warunkiem przedłużenia okresu ochrony gwarancyjnej, w przypadku kotłów kondensacyjnych do 5 lat, w pozostałych urządzeniach do 3 lat) jest czynnością wykonywaną na zlecenie użytkownika. Kwota za usługę przeglądu jest uzależniona od typu kotła i wynosi od 80 do



200 zł netto płatne przez użytkownika.

Kwoty za naprawy pozagwarancyjne są ustalane na zasadzie wzajemnej umowy pomiędzy serwisem a Użytkownikiem. Serwis jest jednak zobligowany do stosowania cen katalogowych Immergas za użyte części zamienne.

Serwisant jest w stanie zarobić tyle, na ile sobie zapracuje. Serwis wykonując swoją pracę rzetelnie i uczciwie, buduje swoją markę na rynku, zyskując coraz większą liczbę klientów, co z czasem przekłada się na wymierne zyski. Oczywiście działa to w obie strony – serwis psujący sobie opinię przez zaniedbywanie swoich obowiązków czy lekceważenie klientów utraci autoryzację. Tutaj zasady rynku są nieubłagane.

5 Serwis posiadający autoryzację Immergas może używać określenia „Autoryzowany Serwis Techniczny Immergas”, co automatycznie podwyższa jego wiarygodność i jest dla klienta gwarancją fachowości. Immergas wspiera Autoryzowane Serwisy pod względem budowania wizerunku, np. współfinansując oklejenie samochodu firmowego. System punktowy (lojalnościowy) nie jest stosowany jako nieadekwatny do wykonanej pracy – liczba wykonywanych czynności serwisowych jest zależna od wielu czynników niezależnych od serwisu (np. liczba sprzedanych urządzeń, stopień gazyfikacji rejonu czy rozpoznawalność marki Immergas na danym terenie).

6 Firma Immergas nie przewiduje serwisowych kontraktów pogwarancyjnych dla użytkowników. Nie stwarza jednak przeciwwskazań w przypadku bezpośredniej wzajemnej umowy pomiędzy serwisem a użytkownikiem. Tutaj serwis działa we własnym imieniu i we własnym zakresie.