

SAUNIER DUVAL

1 Serwis marki Saunier Duval to blisko 1000 autoryzowanych instalatorów i serwisantów, skupionych wokół 11 Centrów Serwisowych (CS), wraz z siecią biur oraz regionalnych magazynów części zamiennych zlokalizowanych na terenie całej Polski. Na dzień dzisiejszy obsługą serwisową zajmuje się 291 firm z czego 135 naprawami gwarancyjnymi urządzeń. Bardzo istotną częścią serwisu jest infolinia wraz z jej ekspertami technicznymi. Zarówno konsultanci, jak i eksperci zawsze służą pomocą w doborze i kompletacji urządzeń, w rozwiązywaniu problemów podczas instalacji lub napraw urządzeń oraz wszechstronnym doradztwem techniczno-handlowym.

2 Warunkiem niezbędnym do podjęcia współpracy z marką Saunier Duval jest posiadanie aktualnych uprawnień gazowych, elektrycznych i energetycznych. Serwisan-

ci to osoby z wieloletnim stażem w obsłudze urządzeń i instalacji. Saunier Duval organizuje minimum raz w roku obowiązkowe szkolenia i doszkolenia z zakresu serwisu nowych produktów.

Warunki autoryzacji serwisanta: pełne dwustopniowe szkolenie autoryzacyjne (kotły niekondensacyjne i kotły kondensacyjne), szkolenie serwisu pogwarancyjnego – w jednym z trzech ośrodków szkoleniowych w Warszawie, Krakowie lub Poznaniu, pozytywne zaopiniowanie przez regionalnego przedstawiciela handlowego oraz Regionalne Centrum Serwisowe, udokumentowany zakup części zamiennych (w Centrali lub Centrum Serwisowym), posiadanie pakietu części zamiennych, obowiązkowe zabezpieczenie się w podstawowe materiały techniczne (katalogi części zamiennych, instrukcje serwisowe,

cenniki itp.), brak uzasadnionych skarg ze strony klientów. Spełnienie powyższych kryteriów umożliwia podpisanie umowy autoryzacyjnej na okres 12 miesięcy z możliwością jej przedłużenia.

3 Weryfikacja i ocena serwisu polega na sprawdzeniu satysfakcji klientów

z obsługi serwisowej, brane pod uwagę są również skargi złożone przez klientów na serwis. Przy ocenie uwzględnia się czas reakcji na zgłoszenia klientów, czas i wielokrotność napraw. Ważnym elementem oceny jest opinia Regionalnych Centrów Serwisowych, pozostałych firm autoryzowanych, jak i regionalnych przedstawicieli handlowych Saunier Duval. W zależności od wielkości rynku do oceny brany jest również obrót częściami zamiennymi. W każdym przypadku marka Saunier Duval zastrzega sobie prawo ostatecznego zakwalifikowania firmy do danej grupy partnerów oraz określenia ewentualnych minimalnych wymogów lub okresów weryfikacyjnych.

4 Wspólne relacje między serwisem autoryzowanym a centralą producenta określa umowa, która ma charakter poufny. Firma zapewnia serwisantowi dostęp do części zamiennych, wsparcie techniczne i logistyczne. W naszych magazynach oraz w magazynach partnerów serwisowych utrzymujemy w pełnej gotowości zestawy części zamiennych zarówno do urządzeń będących w aktualnej sprzedaży, jak i produktów starszej generacji oferowanych w Polsce w latach ubiegłych. Każdy z autoryzowanych partnerów ma możliwość otrzymania części zamiennej praktycznie już w ciągu 24 godzin od momentu jej zamówienia.

5 Marka Saunier Duval nie prowadzi systemu punktowego, ani bonusowego dla serwisu.

6 Marka Saunier Duval nie prowadzi systemu kontraktów serwisowych skierowanych do klienta ostatecznego.

