

VAILLANT

1 Serwis Vaillant obejmuje swoim zasięgiem całe terytorium kraju.

W jego skład wchodzi: Regionalni Koordynatorzy Serwisu (11 firm) – z siecią biur oraz regionalnych magazynów części zamiennych, Serwis Gwarancyjny (SK) – 35 firm, Serwis Autoryzowany (SA) – 350 firm. Ponad 1000 firm zapewnia profesjonalną instalację oraz naprawę urządzeń grzewczych marki Vaillant. Integralną częścią serwisu jest infolinia i eksperci techniczni. Telefoniczna infolinia zawsze służy pomocą w doborze i kompletacji urządzeń, w rozwiązywaniu problemów podczas instalacji lub napraw urządzeń oraz

wszechstronnym doradztwem techniczno-handlowym.

2 Serwisanci Vaillant muszą posiadać aktualne uprawnienia gazowe, elektryczne i energetyczne. Serwisanci to osoby z minimum 5-letnim stażem w obsłudze urządzeń i instalacji. Vaillant organizuje coroczne podsumowujące spotkania serwisowe. Minimum raz w roku odbywają się obowiązkowe szkolenia i doszkolenia z zakresu serwisu nowych produktów. Warunki autoryzacji serwisanta: pełne szkolenie autoryzacyjne (kotły wiszące, kotły stojące, kondensacyjne, palni-

ki olejowe), szkolenie serwisowe PG „Przeglądy gwarancyjne” – w jednym z trzech ośrodków szkoleniowych w Warszawie, Krakowie lub Poznaniu, podpisanie minimum 5 Kontraktów Serwisowych, konsultacja i pozytywne zaopiniowanie przez przedstawiciela regionalnego oraz Regionalnego Koordynatora Serwisu, wykonanie minimum 24 uruchomień w ciągu roku, udokumentowany zakup części zamiennych (w Centrali lub RKS) za kwotę nie mniejszą niż 5000 zł netto w ciągu roku (nie dotyczy regulatorów), posiadanie pakietu części zamiennych, obowiązkowe zabezpieczenie się w podstawowe materiały techniczne (katalogi części zamiennych, cenniki itp.), brak uzasadnionych skarg ze strony klientów. Spełnienie powyższych kryteriów umożliwia zapisanie się i uczestnictwo w szkoleniu serwisowym na starsze urządzenia – 4 dni, 400 zł i podpisanie umowy autoryzacyjnej (SA).

3 Dbając o jakość swojego serwisu, firma dokonuje weryfikacji i jego oceny. Polega ona na sprawdzeniu satysfakcji klientów z obsługi serwisowej, brane pod uwagę są również skargi złożone przez klientów. Przy ocenie uwzględnia się czas reakcji na zgłoszenia klientów, czas i wielokrotność napraw. Ważnym elementem oceny jest opinia Regionalnych Koordynatorów Serwisu, pozostałych firm autoryzowanych, jak i handlowych przedstawicieli regionalnych Vaillant. W zależności od wielkości rynku do oceny brany jest również obrót i rotacja części zamiennych.

W każdym przypadku marka Vaillant zastrzega sobie prawo ostatecznego zakwalifikowania firmy do danej kategorii VPS oraz określenia ewentualnych minimalnych wymogów lub okresów weryfikacyjnych.

4 Wspólne relacje między serwisem autoryzowanym a centralą firmy określa umowa, która ma charakter poufny. Producent 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 członków VPS ma możliwość otrzymania części zamiennej praktycznie już w ciągu 24 godzin od momentu jej zamówienia.

5 Vaillant nie prowadzi systemu punktowego, ani bonusowego dla serwisu.

6 Kontrakt serwisowy skierowany jest do klienta ostatecznego i to klientowi ma zapewnić korzyści – niezawodność i prawidłowe działania urządzenia (roczna gwarancja – maksymalnie do 6 lat pracy urządzenia + coroczny przegląd w cenie kontraktu). Serwisantowi, który poświadczy dany kontrakt serwisowy, zapewnia pewność dochodu w postaci stałego klienta, który jest obsługiwany przez dany serwis w zakresie napraw oraz corocznych przeglądów.

