

Miele Professional. Immer Besser





Når kun det beste er godt nok

Med Miele Professional får du enestående kvalitet. Det gjelder ikke bare maskinene våre. Hver dag oppfyller de alle forventninger og understreker dermed tilliten profesjonelle brukere har til merket Miele. Den legendariske Miele-kvaliteten er mye mer enn dette. Som fjerdegenerasjons familiedrevet konsern handler vi fortsatt i samsvar med vårt ansvar for våre produkter og prosesser, for våre medarbeidere, forretningspartnere og miljøet.

Pålitelighet og ansvar er selve grunnsteinen for hvordan vi handler, og kommer til uttrykk på mange forskjellige måter hos Miele. Du kan ikke bare høste fordelene av bransjepregende innovasjoner, "Made in Germany" samt produktdesignen som har mottatt flere priser for ergonomi og funksjonalitet, men også de lave driftskostandene. Miele Professionals nøye tilpassede systemløsninger dekker mange ulike behov, og gir deg i tillegg sikkerheten til et effektivt og prisbelønnet servicenett.

Hvorfor ta til takke med noe mindre?

Miele kundeservice

INNOVATIV & FREMTIDSRETTET



Kvalitet, kompetanse og fokus - i hele Norge

Like utenfor Oslo ligger Miele AS sitt hovedkontor. Her jobber det et kompetent serviceteam som administrerer alle kundeservicehendelser.

Med et stort fokus på å følge myndighetenes krav til EL-sikkerhet, HMS, o.l. gjennomgår alle serviceteknikere regelmessige kurs og kompetanseutvikling for å være oppdatert på våre produkter. Skolering skjer på Mieles eget kompetansesenter på Nesbru, og på vårt hovedkontor i Tyskland.

Miele har full dekning i hele Norge både med egne Miele teknikere og med servicepartnere av høy kvalitet, sertifisert innen alle våre produktkategorier.

Vårt mål er at 90% av alle reparasjoner blir gjennomført som «first time fix», dvs. servicetekniker fullfører reparasjonen til kundens beste på første besøk.

Med direktelevering av deler til servicebilene hver natt, kan vi i de fleste tilfeller reparere våre kunders maskiner med en gang.

Merverdig service

Pålitelig reservedelsservice
Miele garanterer å levere reservedeler til ditt produkt i 15 år etter at produksjon av din maskin har sluttet.

Aldri langt unna
Egne serviceteknikere med høy kompetanse og med spesialisering innen våre ulike produktkategorier i Oslo, Bergen, Stavanger og Trondheim.

«First time fix»
Mål om at 90% av våre reparasjoner blir fullført til kundens beste på første servicebesøk.

Miele serviceavtaler



Preventivt vedlikehold

Med en serviceavtale som tilbyr preventivt vedlikehold får du en forutsigbar løsning som er med på å ivareta din investering og minimerer risikoen for ikke-planlagte, og kostnadskrevende driftsstanser som følge av feil på ditt produkt.

Med et årlig tilsyn og bytte av slitte deler, gir en serviceavtale deg en større trygghet, det totale servicebehovet reduseres og levetiden på din maskin forlenges.

Ved akutt servicebehov blir du prioritert fremfor andre kunder som ikke har tegnet en serviceavtale, slik at den daglige driften i din virksomhet blir som normalt så raskt som mulig.

Forsvarlige vedlikeholdsrutiner

Enkelte virksomheter omfattes av forskrift om medisinsk utstyr, fastsatt av Helse- og omsorgsdepartementet og justis- og beredskapsdepartementet*.

Formålet med forskriften er å sikre at medisinsk utstyr til enhver tid tilfredstiller gjeldende sikkerhetskrav ved at det vedlikeholdes, at det brukes forsvarlig og i samsvar med sitt formål. Her skal produsentens anbefaling om forsvarlige vedlikeholdsrutiner følges.

Dette skal utføres av en servicetekniker som er godkjent og autorisert for det aktuelle produktet fra Miele, for at ikke produktansvaret skal frafalle.

**Ta gjerne kontakt for mer informasjon om forskrift nevnt over*

Miele serviceavtaler

FORUTSIGBARHET & TRYGGHET



Våre tjenester for sikker drift

Bronseavtale

- Inspeksjon

- Årlig rengjøring- og inspeksjon med fullstendig tilstandsrapport
- Kontroll av vasketemperatur og A0-verdi
- Sikkerhetskontroll iht. lov om tilsyn av elektriske apparater

Sølvavtale

- Preventivt vedlikehold

- Inspeksjon som i Bronseavtale
- Forebyggende vedlikehold med bytte av servicesett og slidedeler
- Garantert responstid innen 15 arbeidstimer + kjøring ved akutt servicebehov
- Alle kostander for reise og diett er inkludert ved årlig servicegjennomgang

Gullavtale

- Totalgaranti

- Inspeksjon som i Bronseavtale
- Preventivt vedlikehold som i Sølvavtale
- «Totalgaranti» under hele avtaleperioden
- Garantert responstid innen 10 arbeidstimer + kjøring ved akutt servicebehov

Miele serviceavtaler

Innhold	Bronse	Sølv	Gull
Oppmøte årlig servicebesøk	X	X	X
Arbeidstid for årlig inspeksjon	X	X	X
Kontroll av vasketemperatur og A0-verdi	X	X	X
Full sjekk og gjennomgang av maskinen(e) en gang i året	X	X	X
Sikkerhetskontroll iht. loven om tilsyn med elektriske apparater	X	X	X
Fullstendig tilstandsrapport med dokumentasjon for maskinen(e) en gang i året	X	X	X
Arbeidstid for årlig preventivt vedlikehold		X	X
Slitedeler/Servicekit byttes ut ved årlig servicegjennomgang		X	X
Garantert responstid ved akutt reparasjonsbesøk fra Miele (+kjøring) *		X	X
Alle kostnader for reise, diett og annet er inkludert ved årlig servicebesøk		X	X
Alle defekte eller slitte deler skiftes uten ekstra kostnad ved årlig servicebesøk **		X	X
"Totalgaranti" under hele avtaleperiode fra år 1			X
Alle nødvendige reparasjoner, uansett når de inntreffer			X
Ingen ekstra kostnad, uansett hvor lang tid det tar å sette maskin i stand			X

* Sølv: 15 arbeidstimer, Gull: 10 arbeidstimer. (Responstid garanteres ikke der servicepartnere blir benyttet.)

** Deler og reparasjoner ved første gangs gjennomgang etter avtaleinngåelse kommer i tillegg.

Forutsigbar hverdag

Vi opplever til tider at feil forårsaket av bruker kan føre til problemer med maskinen eller at sluttresultatet forringes. Dette kan være årsaker som feil såpe, såpedosering eller feil programvalg i forhold til behovet og manglende rutiner angående daglig rengjøring av produktet. En serviceavtale med oss vil kontrollere for slike problemer og være med på å gjøre hverdagen mer forutsigbar for brukeren, hvor muligheten for driftstans reduseres.

Våre teknikere kan gi god veiledning under det årlige servicebesøket om hvordan produktet skal brukes og hvilke daglige rutiner du bør ha for å ta best mulig vare på din maskin.

Med et årlig servicebesøk vil produktets forventede levetid forlenges, samt at det totale service-behovet gjennom produktets levetid senkes. Dette gir en bedre sikkerhet i hverdagen for at produktet til enhver tid leverer og fungerer som en skal.

Lagring av dokumentasjon

Etter at årlig servicegjennomgang er utført vil tilstandsrapport og kontroll av vasketemperatur og A0-verdi bli sendt per mail til adressen oppgitt ved avtaleinngåelsen. I tillegg til dette, blir rapportene lagret på vår server i tilfelle det skulle være behov for disse rapportene på et senere tidspunkt.

Rapportene brukes til alt fra å være en intern/ekstern kontroll, vurdering vedrørende beslutning om investering i ny modell fremfor å beholde eksisterende, til internkontroll av produktet ved eventuell smitte på avdelingen og møte forskrifter som stilles til den respektive virksomheten.

Miele serviceavtaler

Bronseavtale - Årlig inspeksjon

Årlige inspeksjon, rengjøring, tilstandsrapport og temperaturmåling
(Temperaturmåling gjøres ikke for vaskemaskiner og tørketromler)

Dette inngår ikke og faktureres etter Miele's gjeldende satser:

Deler/slitedeler som må skiftes ved årlige servicebesøket eller som må skiftes i løpet av året.

Alle servicebesøk ut over årlig servicegjennomgang.

Sølvavtale - Preventiv vedlikehold

Miele påtar seg kostnadene ved årlig servicebesøk der også bytte av vedlikeholds-sett er inkludert i prisen.

Med en Sølvavtale får man responstid på 15 arbeidstimer + kjøring ved behov for akutt service.

Dette inngår ikke og faktureres etter Miele's gjeldende satser:

Alle servicebesøk ut over årlig servicegjennomgang.

Gullavtale - Totalgaranti

Full trygghet og forutsigbarhet, alle* reparasjoner gjennom året inkludert.

Miele påtar seg hele kostnaden for all årlig service og alle nødvendige reparasjoner. Ingen ekstrabelastning, uansett hvor lang tid det tar å sette maskinen(e) i stand.

Totalgaranti gis for hele avtaleperioden, maksimalt 10 år fra kjøpsdato eller 20.000 driftstimer. Det som inntreffer først.

*Dette inngår ikke og faktureres etter Miele's gjeldende satser:

Uforsvarlig eller feil bruk av maskinen, i henhold til bruksanvisning.

Force majeure (brann, lynnedslag, flom, eksplosjon, streik eller annet utenfor Miele AS sin kontroll).

Se generelle vilkår for mer informasjon.

Miele AS
Nesbruveien 71
Postboks 194
1378 Nesbru

www.miele.no/professional
serviceavtale@miele.no
service.professional@miele.no

Telefon: +47 67 17 31 00



Miele-kvalitet

I mer enn 100 år har vi vært opptatt av at du skal kunne stole på Miele, og at produktene våre ikke skal svikte deg. Som eneste produsent i bransjen, tester Miele sine produkter for 20 års levetid. En gang Miele, alltid Miele: Miele-kunder over hele verden forblir trofaste mot Miele og anbefaler Miele videre

Bærekraft

Miljøvern er et viktig aspekt av bærekraftaktiviteten vår; der det er mulig, sparer vi resusser, sparer energi og reduserer utslipp. Vi har satt oss et ambisiøst mål: Vi streber etter å være en global leder innen miljøvern i vår bransje. På lang sikt sikter Miele på null påvirkning av klimaet på sine produksjonssteder.

Miele-utmerkelser

Særlig stor er gelden over utmerkelsene som forbrukerne selv har gitt. Miele ble for eksempel gjentatte ganger valgt som "Most trusted brand" av Det Beste-leserne og oppnådde flere ganger førsteplassen som beste kundeservice hos den tyske forbruker tjenesten, Kundenmonitor.