



REINVENT HOW THE WORLD CLEANS

# Guía de Servicio Tennant



# Índice

---

<b>3</b>	<b>Bienvenida</b>
<b>4</b>	<b>Oferta de servicio de Tennant</b>
<b>9</b>	<b>Procesos y políticas de prestación del servicio</b>
<b>13</b>	<b>Garantía</b>
<b>14</b>	<b>Dudas</b>

# Bienvenida



## **Cuando su empresa elige a Tennant como proveedor de solución de limpieza, establece una asociación fiable a largo plazo.**

Puede esperar una calidad óptima de nuestras máquinas; nuestro servicio, piezas y consumibles son originales. Nuestra exhaustiva oferta de servicio está hecha a medida para proporcionar una solución personalizable en función de sus necesidades. Los servicios de Tennant proporcionan un valor añadido a través de la reducción del coste total de la propiedad y de una mayor tranquilidad.

Estamos comprometidos a ayudarle a alcanzar sus objetivos empresariales y a mantener la eficacia de sus procesos de limpieza. Le ayudaremos a mantener sus máquinas de limpieza siempre en condiciones óptimas.

Esta guía incluye información sobre nuestra oferta de servicio profesional de Tennant. Tiene por objetivo explicarle los beneficios que adquiere como cliente según el tipo de acuerdo de servicio que contrae con Tennant. También proporciona información sobre la forma en que prestamos este servicio.

La guía también incluye información sobre nuestro propio equipo de prestación del servicio para que pueda comprender mejor lo que puede esperar de éste como cliente y cuáles son nuestras funciones y responsabilidades con respecto a la prestación del servicio para asegurarnos de que éste cumpla sus expectativas.

En la guía también encontrará una descripción de aquellos procesos que debe seguir el cliente en caso de que tenga alguna solicitud de servicio, para garantizar una prestación puntual y sin dificultades para solucionar su problema.

La guía proporciona una explicación de nuestras condiciones de garantía, así como una serie de estipulaciones de nuestros Términos y condiciones generales de servicio.

Asimismo, explicamos dónde puede encontrar las preguntas frecuentes y sus respuestas que hemos recopilado.

Valoramos su negocio y esperamos que esta guía le aporte información útil.

**Esperamos trabajar con usted durante mucho tiempo.**

# Oferta de servicio de Tennant

Sea cual sea el uso que dé a su equipo, le proporcionamos la cobertura que necesita. En Europa, tiene disponibles a más de 300 técnicos de servicio altamente cualificados y con formación específica para prestarle asistencia y que se encargarán de la gestión de todas sus necesidades de servicio junto con nuestro equipo de atención al cliente.

## Contratos de servicio de Tennant

Tennant puede ofrecerle cuatro planes de servicio diferentes que pueden personalizarse de acuerdo con sus necesidades.

Pro **24**

### Mantenimiento Integral

Asegura la tranquilidad total, un tiempo de respuesta inferior a 24 horas, cobertura de mantenimiento con visitas preventivas y averías. Proporciona previsión de costes y ayuda a maximizar el tiempo de actividad y la vida útil del equipo.

Pro **48**

Proporciona el servicio en un plazo de 48 horas, cobertura de visitas preventivas y de averías en los días normales de la semana, previsión y control de los costes de mantenimiento rutinarios.

Pro **Fix**

Incluye visitas de mantenimiento preventivo por un precio fijo y tasas reducidas en la mano de obra y desplazamientos en el caso de realización de reparaciones.

Pro **Var**

### Mantenimiento Preventivo

Proporciona servicios de pago por uso según sea necesario durante las visitas de mantenimiento preventivo y reparaciones y costes reducidos de mano de obra y desplazamiento.

## Vista rápida de los beneficios del contrato de servicio

Esta tabla resume los beneficios de cada servicio y muestra qué servicios incluye su contrato específico.

	SIN CONTRATO	MANTENIMIENTO PREVENTIVO		MANTENIMIENTO INTEGRAL	
		Pro <b>Var</b>	Pro <b>Fix</b>	Pro <b>48</b>	Pro <b>24</b>
GARANTIA DE DISPONIBILIDAD					Incluido
TIEMPO DE RESPUESTA EN 24 HRS					Incluido
INFORMES DE GESTION DE SERVICIO				Opcional	Incluido
MÁQUINAS DE SUSTITUCIÓN				Opcional	Incluido
PIEZAS DE REPARACIÓN				Opcional	Incluido
BATERÍAS Y CARGADORES				Opcional	Incluido
PIEZAS DE DESGASTE				Opcional	Incluido
REPARACIÓN DE AVERÍAS				Opcional	Incluido
FORMACIÓN AL OPERARIO (DESPUÉS DE LA INSTALACIÓN)				Opcional	Incluido
MISMO PRECIO DURANTE TODO EL CONTRATO			Opcional	Opcional	Incluido
FACTURACIÓN MENSUAL			Opcional	Opcional	Incluido
PIEZAS DE MANTENIMIENTO			Opcional	Opcional	Incluido
CERTIFICADO DE SEGURIDAD		Opcional	Opcional	Opcional	Incluido
TIEMPO DE RESPUESTA EN 48 HORAS		Incluido	Incluido	Incluido	No incluido
DESCUENTO EN MANO DE OBRA Y DESPLAZAMIENTOS		Incluido	Incluido	Incluido	Incluido

- Incluido
- Opcional
- No incluido

# Beneficios detallados del contrato de servicio

## MANTENIMIENTO PREVENTIVO

### ProVar – Reducción del coste mediante la prevención de problemas

El contrato de servicio ProVar de Tennant presta un servicio básico a un coste mínimo, a la vez que se asegura de que su equipo permanezca en buen estado. Respondemos a su solicitud en un plazo de 48 horas y recibe un descuento en las tarifas de desplazamiento y mano de obra, así como por las visitas por averías y de mantenimiento preventivo programadas.

### ProFix – Reducción del coste y del riesgo financiero mediante la prevención de problemas

Los contratos ProFix de Tennant mantienen sus máquinas de limpieza en un estado óptimo y le proporcionan una previsión del coste. Disfrute de un mantenimiento preventivo incluyendo las piezas cubiertas por un precio establecido, con un tiempo de respuesta de 48 horas.

## TIEMPO DE RESPUESTA

Cuando confía en el servicio de Tennant, tiene derecho a un tiempo de respuesta definido, que dependerá del tipo de acuerdo de servicio que tenga. Un tiempo de respuesta más breve ayudará a reducir su tiempo de inactividad y la interrupción de su proceso de limpieza. La respuesta a su solicitud de servicio implicará que intentaremos solucionar su problema de forma remota o que realizaremos una visita a su centro.

### Tiempo de respuesta en 24 horas. (Pro24)

Se programará una visita a su centro dentro de un plazo máximo de 24 horas.

### Tiempo de respuesta en 48 horas. (Pro48/ProFix/ProVar)

Si la llamada se realiza antes de las 10:00 h, un técnico de Tennant acudirá 48 horas. Si no, realizará la visita dentro de un plazo máximo dentro de las 48 horas.

### Tiempo de respuesta de 72 horas (sin contrato)

Es el tiempo de respuesta estándar en el que un técnico de Tennant responderá a una llamada de servicio.

## MANTENIMIENTO INTEGRAL

### Pro48 – Rendimiento adecuado personalizado según sus necesidades específicas

Si la limpieza es importante para el negocio, nuestra oferta de servicio Pro48 le proporciona un servicio integral en un plazo de 48 horas por un precio mensual fijo. Le aportará tranquilidad y la seguridad de que su equipo está en marcha y funcionando de lunes a viernes. El contrato Pro48 también incluye mantenimiento preventivo, averías, reparaciones, piezas sujetas a desgaste y máquinas de sustitución en caso de que sea necesario.

### Pro24 – Máximo rendimiento personalizado según sus necesidades específicas

Si el tiempo de actividad del equipo es esencial para su negocio, nuestra oferta de servicio Pro24 proporciona un servicio exhaustivo y sin complicaciones para maximizar el tiempo de actividad a cambio de una cuota mensual. El tiempo de respuesta en 24 horas asegura que sus máquinas estén siempre listas para limpiar, incluyendo una cobertura opcional en fines de semana, en función del país. Esta opción incluye un servicio completo de mantenimiento preventivo y reparaciones.

## HORARIO Y UBICACIONES

Todos los acuerdos de servicio proporcionan cobertura de reparaciones de averías de lunes a viernes durante el horario de trabajo habitual. Si nos llama antes de las 10:00 h, podremos gestionar su solicitud de servicio el mismo día.

Nuestro departamento de atención al cliente les atenderá desde:

JULIO Y AGOSTO	LUNES - VIERNES	08.00 - 15.00
RESTO DEL AÑO	LUNES - JUEVES	08.30 - 17.30
	VIERNES	08.00 - 15.00

## GARANTIA DE DISPONIBILIDAD

Si el tiempo de funcionamiento es crítico para su negocio, puede elegir la opción tiempo de funcionamiento garantizado. Esto significa que Tennant se asegurará que su equipo esté disponible.

## ¿QUÉ PIEZAS SE INCLUYEN EN EL CONTRATO DE SERVICIO?

Tennant cuenta con una política de uso justo de los consumibles y piezas sujetas a desgaste. Esto quiere decir que, en función del tipo de acuerdo que tenga con Tennant, el uso de estas piezas está cubierto siempre y cuando la cantidad utilizada sea razonable para su aplicación de limpieza y la banda de uso que haya seleccionado. Aquellos usos que se estime que superan este "uso justo" se cobrarán al cliente. Le notificaremos en su debido momento si se ha determinado un exceso de uso para que pueda adoptar medidas correctivas.





Cuando selecciona un contrato ProFix con piezas incluidas, el contrato abarcará todas las piezas de mantenimiento indicadas en la tabla más abajo durante las visitas de mantenimiento preventivo programadas en los casos que sea necesario.

Los contratos de mantenimiento integral Pro48 y Pro24 incluyen todas las piezas de mantenimiento y reparación, así como los consumibles estimados para el servicio de limpieza determinado con las excepciones señaladas en la tabla más abajo y en cada contrato.

## MI CUENTA

Si necesita alguna pieza o consumible para su equipo de limpieza, puede encargarlos a través de nuestro centro de atención al cliente o en la tienda online Mi Cuenta, que puede encontrar en la página web de Tennant [www.tennant.es](http://www.tennant.es). En cuanto se convierta en usuario registrado, podrá utilizar este portal en línea para realizar sus pedidos.

Consulte la tabla siguiente para saber qué piezas y consumibles se incluyen en su acuerdo de servicio.

		MANTENIMIENTO PREVENTIVO		MANTENIMIENTO INTEGRAL
		Pro 	Pro 	Pro  Pro 
		TODAS LAS MÁQUINAS	TODAS LAS MÁQUINAS	TENNANT
INCLUIDO	PIEZAS DE MANTENIMIENTO	No	<b>Durante la revisión de mantenimiento:</b> Aceite, anticongelante, filtros relativos al motor, juntas, juntas de tolva, cadenas, correas, agua destilada	Todas
	PIEZAS DE REPARACIÓN	No	No	Todas
	PIEZAS DE DESGASTE	No	Bayetas (durante la revisión de mantenimiento)	Cepillos, bayetas, faldillas, portapads (opcional), baterías y cargadores (opcional), neumáticos (max. un juego por año)
EXCLUIDO	PIEZAS DE MANTENIMIENTO	Todas	Todas las demás	
	PIEZAS DE REPARACIÓN	Todas	Todas las demás piezas	
	PIEZAS DE DESGASTE	Todas	Todas las demás piezas	Detergentes, químicos, pads
	OTROS	Daños/mal uso	Daños/mal uso	Daños/mal uso

## Bandas de uso de servicio

Hemos introducido el concepto de "bandas de uso" para determinar la medida en que se utiliza una máquina. La tabla siguiente indica qué uso se le está dando a su máquina, desde "bajo" a "muy alto" uso. Cuando se elabora un contrato de mantenimiento, acordamos mutuamente la banda de uso para su máquina que mejor satisfaga sus necesidades. La selección de la banda de uso se adaptará a la frecuencia de mantenimiento preventivo que necesite. La banda de uso normal abarcará sus requisitos en la mayoría de los casos.

### CONDUCTOR ACOMPAÑANTE

SISTEMA DE PROPULSIÓN	APLICACIÓN	BANDAS DE USO - HORAS DE UTILIZACIÓN ANUALES			
		BAJO	NORMAL	ALTO	MUY ALTO
Eléctrico	Todas	0-200	200-400	400-800	800-1200

### CONDUCTOR SENTADO

SISTEMA DE PROPULSIÓN	APLICACIÓN	BANDAS DE USO - HORAS DE UTILIZACIÓN ANUALES			
		BAJO	NORMAL	ALTO	MUY ALTO
Eléctrico	Interior	0-250	250-500	500-1000	1000-1500
Térmico	Interior	0-400	400-800	800-1600	1600-2400

#### Exceso de uso

Le notificaremos puntualmente si su situación cambia y si da a sus máquinas un uso superior o inferior al estipulado en su contrato. De esta forma, podrá ajustar el acuerdo de servicio para reflejar el uso real o aceptar los cargos por exceso de uso. Los cargos se calcularán anualmente de la siguiente forma:

$$\text{Cargo por exceso} = \text{número de horas excedidas} * 150 \% * (12 \text{ veces la tarifa mensual / máximo de horas})$$



## Política sobre visitas preventivas en los contratos Pro24 y Pro48

Basándonos en nuestros años de experiencia en distintos sectores y mercados, hemos determinado un número "óptimo" de visitas de mantenimiento preventivo (desde un punto de vista de coste/beneficio) que deberán realizarse cada año para mantener su equipo en buenas condiciones de funcionamiento.



## Informe de gestión de servicio

Cuando su acuerdo de servicio incluya la opción de informe de actividad, Tennant le proporcionará un informe de actividad trimestral recogiendo información sobre:

- Todos los costes de servicio en que haya incurrido por las máquinas sujetas al contrato.
- El coste total que podría haberse evitado, es decir, los costes provocados por daños o uso incorrecto por parte de su(s) operario(s).
- El rendimiento de Tennant de acuerdo al nivel de servicio fijado con respecto a elementos como tiempo de respuesta, implementación del mantenimiento preventivo, etc.

La información del informe de actividad le ayudará a conocer sus costes de mantenimiento y a identificar las áreas en que debe mejorar el tiempo de actividad y la recuperación de la inversión de su equipo.



## Información específica del robot móvil autónomo (AMR)

Los equipos AMR están equipados con varias cámaras y sensores que permiten al Proveedor diagnosticar de forma remota cualquier problema con los equipos AMR para su resolución. El Proveedor requiere que el Cliente admita el diagnóstico remoto, siempre que sea posible, para resolver cualquier problema de manera más efectiva. Para respaldar el uso óptimo de los equipos AMR, el Proveedor ofrece servicios para implementar rutas de limpieza en los sitios de los Clientes, incluido el monitoreo continuo de estas rutas con el objetivo de respaldar el uso eficiente de los equipos AMR.



## Máquinas de sustitución

Nuestro empeño siempre es que todas las máquinas estén disponibles para el servicio, estando siempre en contacto y coordinación con nuestros clientes para encontrar soluciones cuando alguna máquina se avería. Uno de los medios que contamos para dar cobertura a las máquinas con contratos de mantenimiento integral PRO48 o PRO24 en vigor, son las máquinas de sustitución para aquellos casos en los que la máquina se encuentra fuera de servicio, siendo imposible realizar su trabajo. Tennant, a su entera discreción, podrá proporcionar una máquina de sustitución en aquellos casos que no sea posible dejar en condiciones de trabajo la máquina averiada.



# Procesos y políticas de prestación del servicio

Sea cual sea el uso que dé a su equipo, le tenemos cubierto. En Europa, más de 300 técnicos de Tennant, muy competentes y con formación específica, están a su disposición para cubrir todas sus necesidades de mantenimiento.

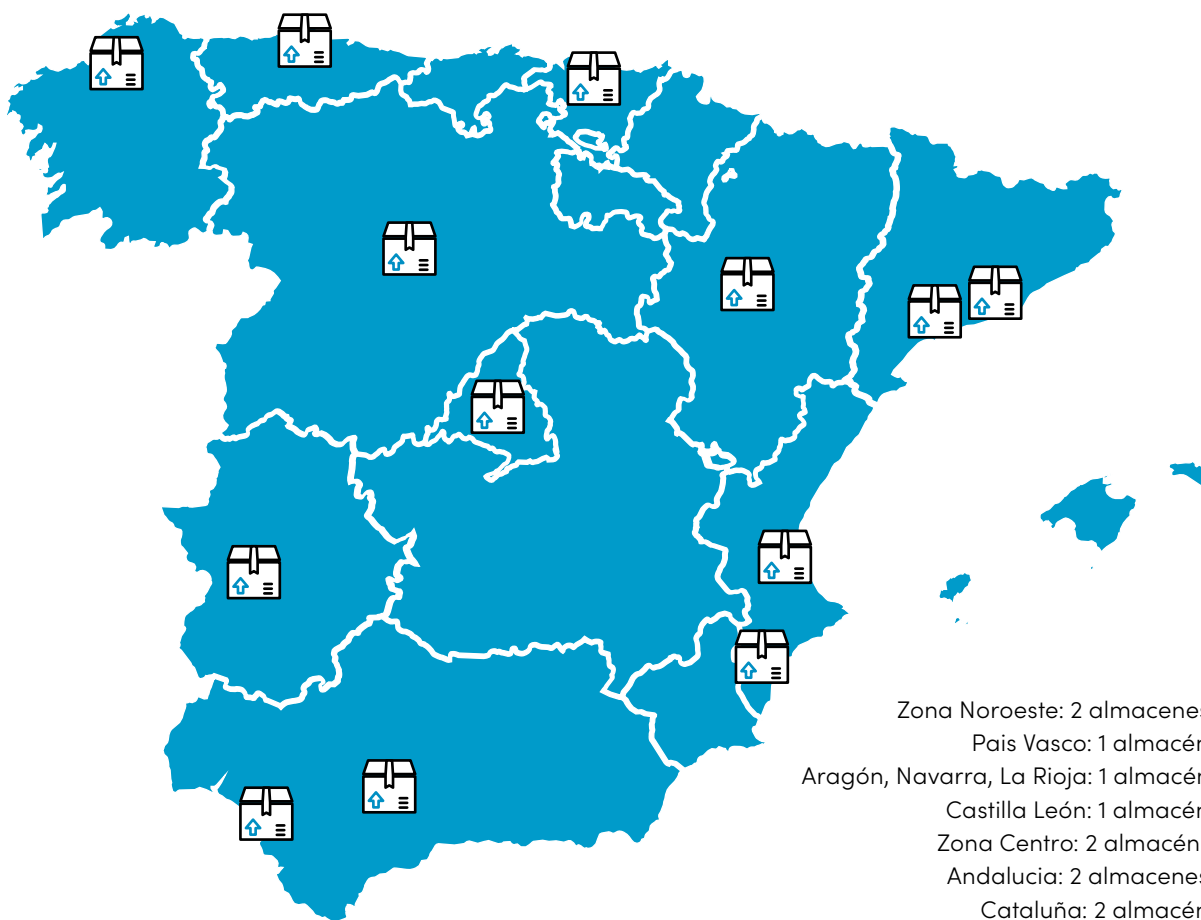
## Forma de contacto con Tennant

El mapa siguiente recoge los datos de contacto de las zonas en las que prestamos un servicio directo de equipo Tennant. Si tiene una solicitud de servicio de alguna máquina de limpieza en una zona distinta a las indicadas en el mapa, envíe su solicitud al distribuidor autorizado de Tennant de quien haya adquirido su equipo.

Se pueden encargar piezas y consumibles con estos datos de contacto. Después del registro, también se pueden realizar pedidos de piezas y consumibles a través de la sección Mi Cuenta de la página web de Tennant.

*Nota: Si solo necesita información técnica, nuestro departamento de atención al cliente estará encantado de gestionar su solicitud en colaboración con la persona correcta de nuestro departamento de servicio.*

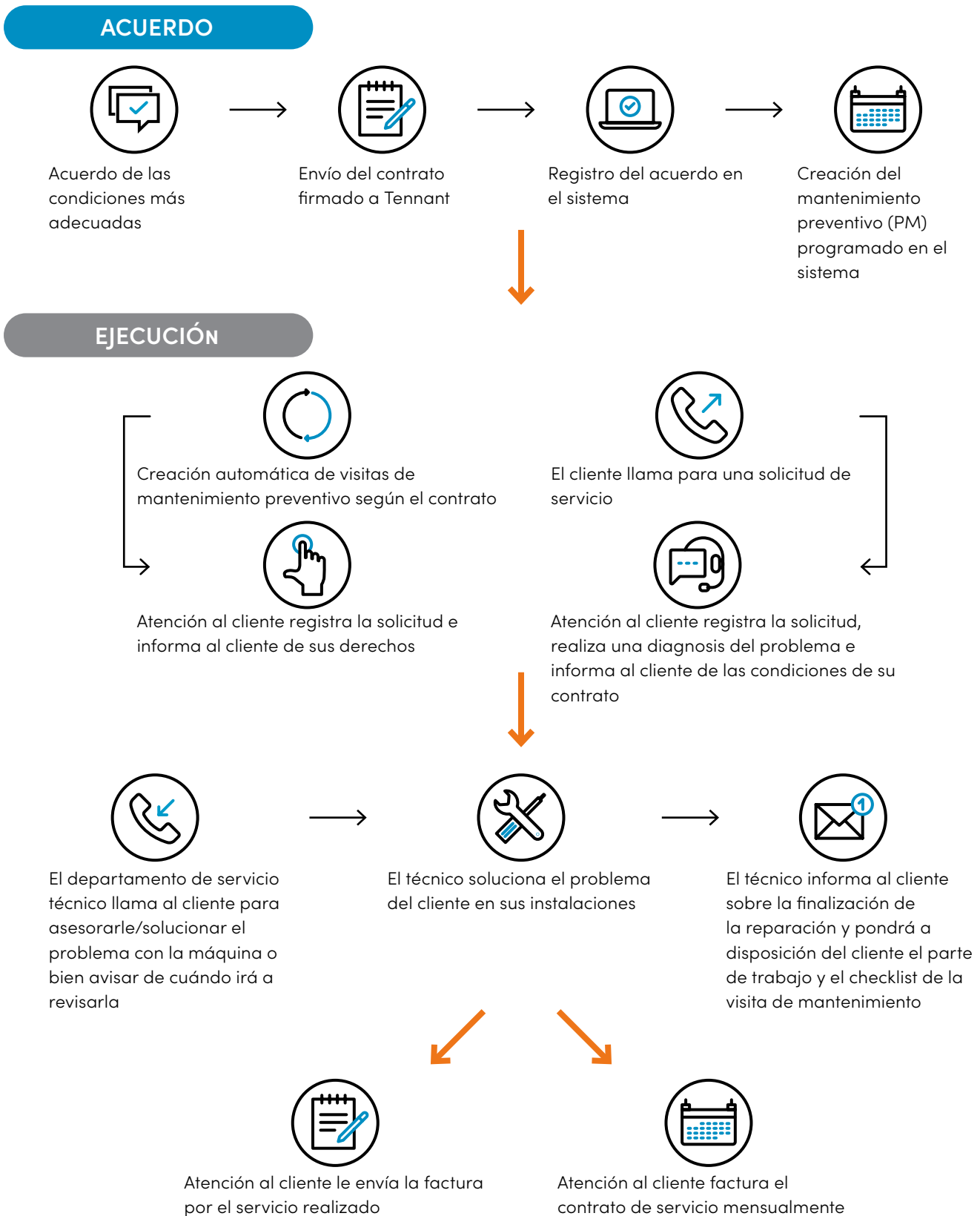
900 900 150  
[TennantES@tennantco.com](mailto:TennantES@tennantco.com)



Zona Noroeste: 2 almacenes + 5 técnicos  
País Vasco: 1 almacén + 4 técnicos  
Aragón, Navarra, La Rioja: 1 almacén + 3 técnicos  
Castilla León: 1 almacén + 4 técnicos  
Zona Centro: 2 almacén + 10 técnicos  
Andalucía: 2 almacenes + 6 técnicos  
Cataluña: 2 almacén + 9 técnicos  
Levante: 2 almacenes + 6 técnicos  
Islas Baleares: 1 almacén + 1 técnico

# Descripción general del proceso

El siguiente diagrama de flujo muestra los distintos pasos para llegar a un acuerdo de servicio y, una vez firmado el acuerdo, la implementación de los servicios a los que tenga derecho como parte del mismo.



# Funciones y responsabilidades del personal de prestación del servicio de Tennant

El equipo de atención al **CLIENTE DE TENNANT** es responsable de los siguientes pasos del proceso de servicio:

- Crear/mantener su acuerdo de servicio en el sistema
- Crear/mantener un programa de visitas de mantenimiento preventivo en nuestro sistema
- Gestionar sus solicitudes de servicio y registrarlas en nuestro sistema según su acuerdo de servicio y el nivel de prioridad
- Intenta diagnosticar el problema que tiene con su máquina
- Confirmar con su personal a qué tipo de servicio tiene derecho como cliente según el acuerdo aplicable a la máquina
- Gestionar la progresión de su solicitud de servicio según el esquema de prioridades de Tennant
- Gestionar sus pedidos de piezas y consumibles y garantizar la entrega de acuerdo con sus requisitos

El **DEPARTAMENTO DE SERVICIO TÉCNICO**:

- Le llamará para comprobar el problema de su máquina
  - Si puede resolver el problema por vía telefónica (Telefix), lo hará
  - Si el problema no puede solucionarse remotamente, confirmará la fecha/hora de la visita de servicio
- Planificar y programar el trabajo del técnico/técnico jefe para asegurar que su solicitud de servicio sea atendida de forma puntual
- Comprobará el nivel de servicio acordado para la máquina
- Comprobará si las causas de la avería se deben a daños o a un uso indebido por parte del operario/cliente y le explicará cómo evitarlo en el futuro
- Comprobará si la solicitud de servicio está cubierta por la garantía
- Programará visitas de mantenimiento preventivo para asegurar que el mantenimiento se realice puntualmente'
- Ejecutará el mantenimiento preventivo o la reparación de la avería
- Explicará al cliente de qué problema se trataba y lo que se ha hecho para resolverlo. Pedirá al cliente que firme el parte de trabajo del servicio prestado
- Pondrá a disposición del cliente el parte de trabajo, así como la lista de comprobaciones en caso de mantenimiento preventivo.

A continuación, el **DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE** se encargará de la facturación. En función del tipo de contrato que tenga con Tennant, la facturación tendrá lugar:

- Periódicamente por la suma acordada para el servicio Pro24, Pro48 y, si procede, ProFix
- Después de cada visita de mantenimiento preventivo o avería, según las condiciones acordadas en el caso de ProVar y, si procede, ProFix



# Sus responsabilidades como Cliente

Existen varias cosas que puede hacer como cliente para permitirnos prestar el nivel de servicio acordado con usted de la forma más eficiente posible:

## CONTRATO SERVICIO

- Proporcionar a Tennant una copia firmada del contrato (devolviendo por correo el documento firmado o confirmándolo por correo electrónico), indicando la persona de contacto en Tennant de su empresa para temas de servicio.

## MANTENIMIENTO DIARIO DE LA MAQUINA

- Asegurar el mantenimiento diario correcto de la máquina según se indique en el Manual del operario de la unidad
- Para continuar teniendo derecho al servicio de la garantía, asegúrese de que sea un técnico certificado de Tennant quien realice el mantenimiento de la máquina y de utilizar solo piezas originales de Tennant

## SOLICITUD ASISTENCIA TECNICA

Para registrar eficientemente su solicitud de servicio, le haremos unas preguntas que nos ayudarán a prestar el servicio de la forma más eficiente y rápida para vd.:

- El número de serie del equipo Tennant
- Si no está disponible el número de serie:
  - El tipo de máquina
  - La dirección donde se utiliza la máquina
- Una descripción clara del problema
- La mejor hora para que un técnico de Tennant se persone en las instalaciones donde está la máquina
- Para evaluar la urgencia de su solicitud de servicio, necesitamos entender si la máquina se ha averiado por completo o si está experimentando una disminución del rendimiento y si tiene disponible alguna solución alternativa
- La persona de contacto a quien puede llamar nuestro técnico de servicio para gestionar su solicitud:
  - Nombre
  - Número de teléfono móvil
  - Muy recomendable facilitar los detalles del operador o de la persona más cercana a la máquina
- Indicar persona y teléfono de contacto para el envío de documentación o portal de acceso para gestionar la información de PRL de nuestros técnicos
- Su número de pedido para la solicitud (si requiere una referencia de pedido en su factura)

## VISITA SERVICIO TECNICO TENNANT

- Le solicitaremos que proporcione un lugar de trabajo adecuado y cubierto para reparar la máquina, de modo que nuestro técnico de servicio pueda resolver su problema eficientemente
- En caso de avería en carretera, es responsable de transportar la máquina a sus instalaciones para permitir que el técnico realice el servicio solicitado de forma segura
- Debe mantener a Tennant informado en todo momento de los cambios de ubicación de la máquina para asegurarse de que nuestro técnico de servicio acuda a la dirección correcta



# Niveles de servicio y esquema de prioridades

Para evaluar la prioridad de su problema y determinar la urgencia/prioridad de la llamada de servicio, hemos definido distintos niveles de prioridad y un esquema de respuestas. El nivel de prioridad depende:

- De la hora a la que recibamos su solicitud de servicio
- Del tiempo de respuesta al que tenga derecho
- De las características de la avería: por ejemplo, si la máquina puede seguir utilizándose para limpiar o no, o si tiene una avería en los elementos de seguridad.

El nivel de prioridad indica la prioridad de la llamada de servicio. En caso de conflicto, el servicio de mayor prioridad debe gestionarse primero.

		HORA DE LA SOLICITUD DE SERVICIO	TIEMPO DE RESPUESTA SEGÚN CONTRATO	SE PUEDE LIMPIAR CON LA MÁQUINA	RESPUESTA
<b>Pro</b> 	<b>Nivel 1</b>	antes de las 10.00H		<b>x</b>	mismo día
	<b>Nivel 2</b>			<b>✓ x</b>	en 24 horas
<b>Pro</b> 	<b>Nivel 3</b>	antes 10.00H		<b>x</b>	día siguiente
<b>Pro</b>  <b>Pro</b> 	<b>Nivel 4</b>			<b>✓ x</b>	en 48 horas
<b>SIN CONTRATO</b>	<b>Nivel 5</b>			<b>x</b>	en 72 horas
	<b>Nivel 6</b>			<b>✓</b>	en 72 horas

## Garantía

### COBERTURA DE LA GARANTÍA

La garantía cubre piezas que no deben averiarse durante el uso normal. Los elementos que deban sustituirse debido a un desgaste normal no están cubiertos por la garantía. Para reducir la probabilidad de fallo parcial y asegurarse de que su equipo continúe teniendo un alto rendimiento, la máquina requiere mantenimiento, también durante el período de la garantía.

### CONDICIONES DE LA GARANTÍA

En la tabla siguiente, encontrará un resumen de la garantía de productos Tennant vendidos directamente por Tennant en Europa, Oriente Medio y África al usuario final. Los usuarios finales de esta región que adquirieron su equipo Tennant de un distribuidor autorizado de Tennant deben ponerse en contacto con dicho distribuidor para cuestiones de garantía.

Estas condiciones de garantía pueden variar según el país. Si desea obtener más información sobre las condiciones de la garantía aplicables a su país, visite la sección Piezas y servicio de nuestra página web y déjenos sus datos de contacto mediante el formulario, en el enlace "Contacto". Los usuarios finales directos recibirán la política de garantía detallada por correo electrónico.

La garantía limitada de productos de Tennant se anula en caso de efectuarse modificaciones no oficiales en algún producto o cuando éste haya sido reparado por personas distintas a los representantes de servicio de Tennant certificados. Un representante de servicio de Tennant certificado puede ser un representante de servicio directo de Tennant o alguno de nuestros distribuidores autorizados.

	PIEZAS	MANO DE OBRA	PIEZAS SUSTITUIDAS
<b>TENNANT</b>	24 Meses*	12 Meses	3 Meses (solo piezas)

*Excepto piezas de desgaste y consumibles.*

*\* o 2000 horas, lo que cumpla antes.*

*† Excepto: T1, CS5, CS16, 818R, 838R, 858R, 878R, 2370, B1, F3, F8, F12, V3, V6, V-CAN-10, V-CAN-12, V-CAN-16, V10, V14, V-WD-27, V-WD-62, V-WD-72 V-SMU-36, 250, 1210-1215, E5, V-BP-7 y R3 que todos tienen 12 meses de garantía.*

# Términos y condiciones generales

Se crea un documento de acuerdo de servicio para cada producto correspondiente a la prestación de servicios acordada entre el cliente y Tennant. Los acuerdos de servicio están formados por un programa de equipo que especifica los datos del cliente, la ubicación donde se utilizará el producto, el equipo sujeto al servicio y el tipo de servicios abarcado por el acuerdo. Además, el acuerdo incluye unos términos y condiciones del servicio. A continuación, se indican algunos puntos clave de los términos y condiciones del servicio que aún no se han abarcado en secciones anteriores del presente documento:

- **Revisión del Precio:** Los precios acordados para cualquier contrato de servicio serán incrementados e informados al cliente a la fecha de renovación, conforme a la subida anual del IPC, sin perjuicio de posibles correcciones diferentes en los precios por antigüedad de las máquinas o cambios en las condiciones de trabajo o por exceso de uso.
- **Renovación del contrato :** los acuerdos que abarquen solo servicios de mantenimiento preventivo (ProFix y ProVar) se renovarán al final de cada plazo del contrato, actualizándose según el IPC anual.
- **Finalización:** Tanto el cliente como Tennant pueden finalizar el contrato en cualquier momento. Debe proporcionarse una notificación de finalización del contrato por escrito, teniendo en cuenta el periodo de aviso de un mes.

## Creando un mundo más limpio, más seguro y más saludable.

Póngase en contacto con nosotros para recibir más información



### TENNANT SALES & SERVICES SPAIN, S.A

Avenida de las dos Castillas 33,  
Edificio Ática 3 planta 1 modulo A  
28224 Pozuelo de Alarcón – Madrid  
Teléfono: 900 900 150  
Email: infospain@tennantco.com

### ¿DUDAS?

¿Aún tienes dudas después de leer este documento? Por favor, visite nuestra web [https://www.tennantco.com/es\\_es/servicio.html](https://www.tennantco.com/es_es/servicio.html) o escanee el código QR a la derecha. Si no encuentra la respuesta que busca, no dude en ponerse en contacto con nosotros.

