

Metrohm Care Contracts



Proteja su inversión de una forma inteligente

Metrohm Care Contracts – servicio, seguridad y mucho más

02

No importa si usted trabaja para una empresa privada o para una institución pública, como director del laboratorio debe utilizar sus recursos de la forma más eficiente posible. Y esto significa que, simplemente, no puede exponerse al riesgo de que sus equipos dejen de funcionar.

Por eso, un Metrohm Care Contract es su tarjeta de seguro operacional, porque este contrato protege sus instrumentos de las interrupciones de servicio debidas a fallos y le da tranquilidad, desde el primer día y durante todo el tiempo de validez del contrato.

✓ **Certeza de costes**

Con un Metrohm Care Contract, los costes de mantenimiento y de servicio son fijos. Pero más importante aún es que usted conoce desde el comienzo esos costes y esto le permite respetar su presupuesto.

✓ **Resultados de medición fiables**

Un Metrohm Care Contract significa que especialistas de servicio de Metrohm, autorizados y con la formación necesaria, son los encargados de instalar, calibrar y ajustar sus instrumentos, asegurando así su eficiencia operacional.

✓ **Menos riesgos de fallos**

Los instrumentos que son objeto de un mantenimiento y un servicio regulares sufren menos fallos y tienen una vida útil más larga que los que no se benefician de estas prestaciones.

✓ **Reparaciones rápidas**

Con un Metrohm Care Contract, una llamada telefónica basta para que usted reciba la ayuda profesional que necesita. Las reparaciones son realizadas siempre en la primera visita por profesionales de servicio Metrohm, autorizados y con la formación necesaria.

✓ **Piezas de recambio originales de Metrohm**

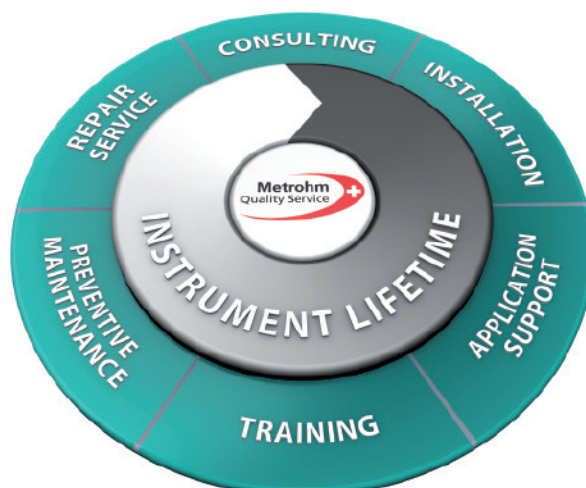
Las piezas de recambio originales de Metrohm, fabricadas en Suiza, se adaptan perfectamente a sus instrumentos Metrohm y les aseguran una larga vida útil.

✓ **Piezas de recambio y consumibles gratuitos o con descuento**

Con un Metrohm Care Contract, usted se beneficia de descuentos sobre piezas de recambio y consumibles, o recibe incluso repuestos gratuitos, según las especificaciones de su contrato.

✓ **Conserve el valor de su inversión**

El mantenimiento regular prolonga la vida útil de sus instrumentos y conserva el valor de su inversión.



Metrohm Care Contracts – servicios a la medida de sus necesidades

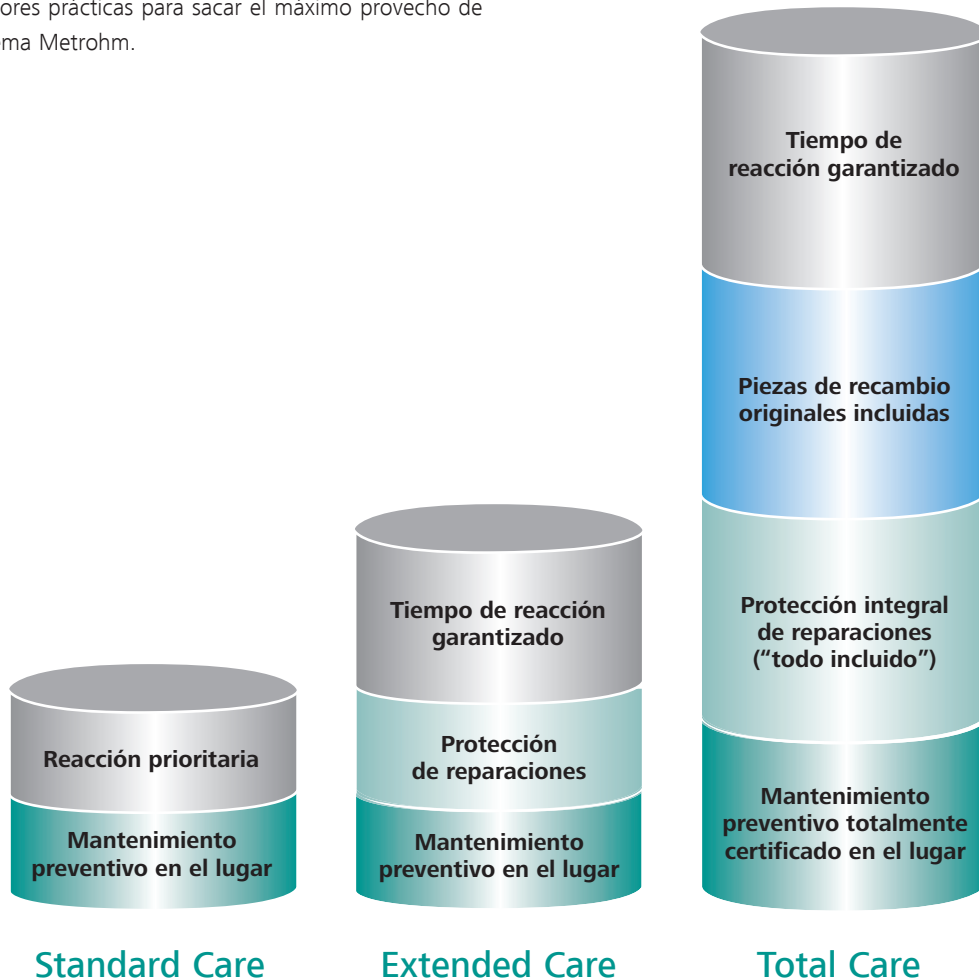
Metrohm le ofrece unos servicios perfectamente adaptados a sus exigencias. Usted puede elegir entre tres tipos de contratos claramente definidos de menor a mayor en términos de alcance y provisión de servicios:

- Standard Care
- Extended Care
- Total Care

Mantenimiento preventivo para una larga vida útil

El mantenimiento preventivo es fundamental para asegurar el funcionamiento sin fallos de sus instrumentos analíticos durante largo tiempo y la precisión de los resultados de medición. Por esta razón, todos los Metrohm Care Contracts incluyen, por lo menos, un control de mantenimiento preventivo anual, a cargo de un especialista de servicio autorizado de Metrohm, que cuenta con la formación necesaria. Este especialista conoce a fondo los instrumentos y el software y puede asesorarle acerca de las mejores prácticas para sacar el máximo provecho de su sistema Metrohm.

Mantenimiento preventivo
• se realiza según los intervalos acordados en el contrato
• comprende una inspección eléctrica y mecánica así como un control de diagnóstico completo
• cubre los aparatos y el software (incluidas las actualizaciones de firmware y parches de software)
• se efectúa con un equipo de prueba certificado
• incluye la calibración y el ajuste de los instrumentos
• se documenta en un informe de servicio y un certificado





Metrohm Care Contracts: resumen de prestaciones

	Standard Care	Extended Care	Total Care
Mantenimiento preventivo en el lugar	•	•	•
Certificación	•	•	Certificado de calibración
Reparación en el lugar	Tarifas horarias reducidas para los clientes bajo contrato	2 reparaciones gratuitas por año	Número ilimitado de reparaciones gratuitas
Piezas de recambio y consumibles*	Descuentos para consumibles	Descuentos para todos los materiales	Todas las piezas de recambio gratuitas y descuentos para consumibles
Tiempo de reacción** Asistencia por teléfono, correo electrónico e Internet Técnico de servicio en el lugar	En el plazo de 1 día hábil Prioridad	En el plazo de 1 día hábil Normalmente en 48 h	En el plazo de 4 horas En no más de 48 h

* Se refiere a piezas y materiales adquiridos durante una visita en el lugar.

** De lunes a viernes, durante el horario normal de trabajo, excluidos fines de semana y días festivos.

Llámenos, estamos a su disposición

Con un Metrohm Care Contract usted tiene la seguridad de que concedemos prioridad a sus necesidades de servicio entre las visitas de mantenimiento. Recibirá la asistencia de un experto con sólo llamar por teléfono. Y puede contar con nuestra atención dentro de los plazos de reacción convenidos.

Las ventajas para usted son evidentes: tiempos mínimos de interrupciones de servicio y fiabilidad del sistema a largo plazo. Incluso si no hace falta que acudamos a su laboratorio, usted puede recibir la asistencia de un especialista por teléfono.

Su Metrohm Care Contract – el mejor seguro para una larga vida útil

Usted puede concluir un Metrohm Care Contract cuando lo desee y beneficiarse de las numerosas ventajas que le ofrece. El mejor momento es, naturalmente, cuando decide adquirir un instrumento Metrohm. Desde el primer día usted está tranquilo sabiendo que su sistema Metrohm se encuentra en muy buenas manos y puede concentrarse totalmente en su trabajo en el laboratorio.

05



Standard Care – un buen servicio a precio asequible

06

Este contrato de servicio estándar incluye un mantenimiento anual preventivo así como reparaciones a precios reducidos y descuentos para los consumibles.

Visión conjunta del mantenimiento preventivo

Nuestros servicios	incluido	opcional ¹
Servicio anual realizado en su empresa por un especialista de servicio autorizado de Metrohm que cuenta con la formación correspondiente ²	•	
Limpieza y lubricación de acuerdo con la función	•	
Reemplazo de piezas desgastadas	•	
Control certificado y ajuste de varios componentes del sistema en caso necesario, de acuerdo con las instrucciones del fabricante	•	
Actualizaciones de firmware	•	
Parches de software y versiones de servicio	•	
Certificados de calibración ³		•
Prueba del sistema		•
Actualizaciones de software		•
Documentación según requisitos de Buenas Prácticas de Laboratorio ⁴		•
Prolongación de la garantía		•
Nueva cualificación según requisitos de Buenas Prácticas de Laboratorio		•

¹ Disponibilidad dependiente del país. Contacte, por favor, con su representante local de Metrohm.

² Dependiendo del tipo de aplicación y de la intensidad de uso de los instrumentos en su laboratorio, puede ser necesaria más de una visita de mantenimiento por año; su especialista de servicio le asesorará al respecto.

³ Para Standard Care y Extended Care

⁴ Plan de prueba, documentación y certificados de calibración para todo el equipo de prueba, certificado del especialista de servicio, coordinación programada y entrega de la documentación antes de la fecha debida

Prestaciones adicionales del contrato Standard Care	Sus beneficios
Reparación en el lugar por un especialista de servicio de Metrohm, autorizado y con la formación correspondiente, a precios reducidos	Certeza de costes y ahorros de costes en caso de reparaciones
Descuentos para consumibles	Ahorro de costes
Atención prioritaria en el lugar en caso de urgencia y asistencia a distancia en el plazo de un día hábil por teléfono, correo electrónico y/o Internet	Breves tiempos de reacción y solución rápida de problemas para asegurar un tiempo mínimo de inactividad

Extended Care – el paquete para exigentes

El servicio ampliado es lo que a usted le conviene si sus instrumentos analíticos están expuestos a condiciones muy exigentes de trabajo como, por ejemplo, el funcionamiento continuo en varios turnos.

Con dos visitas de servicio gratuitas, responde mejor a estas condiciones especiales y le ayuda a reducir los riesgos de un fallo general del sistema.

Disfrute de las ventajas de Standard Care y de las siguientes prestaciones adicionales de Extended Care	Sus beneficios
Dos visitas de servicio gratuitas por año a cargo de un especialista en servicio autorizado de Metrohm, que cuenta con la formación correspondiente	El riesgo de reparaciones está cubierto Certeza de costes
Descuento para piezas de recambio y consumibles	Ahorro de costes
Asistencia en su laboratorio en caso de urgencia, generalmente en el plazo de 48 h y asistencia a distancia por teléfono, correo electrónico y/o Internet	Breves tiempos de reacción y solución rápida de problemas aseguran tiempos de interrupción mínimos

**¡Máxima
tranquilidad
con tarifas
«todo
incluido»!**

Total Care – la tarjeta de seguro para su tranquilidad

Servicio Total significa que usted puede estar totalmente tranquilo y beneficiarse de servicios del más alto nivel. Después de cada visita de mantenimiento de un especialista de servicio de Metrohm, usted recibe un certificado de calibración en el que se documentan las especificaciones y los valores medidos. Y si son necesarias reparaciones, un técnico de servicio estará en su empresa en un plazo de 48 horas.

Sus consultas, por teléfono o correo electrónico, se responden en el plazo de 4 horas. Todas las piezas de recambio que el especialista de servicio lleva normalmente consigo son gratuitas.

Disfrute de todas las prestaciones de Extended Care y de las siguientes prestaciones adicionales de Total Care	Sus beneficios
Certificado de calibración	Preparación ideal para auditorías gracias a una documentación detallada de las especificaciones y los valores medidos
Número ilimitado de visitas gratuitas de reparación a cargo de un especialista autorizado de Metrohm	El riesgo de reparaciones está cubierto al 100% Certeza total de costes
Suministro y reemplazo gratuitos de piezas de recambio Descuentos para consumibles	Certeza total de costes Ahorro de costes
Atención en su empresa en casos urgentes en el plazo máximo de 48 h y asistencia a distancia en el plazo de 4 horas por teléfono, correo electrónico e Internet	Absoluta fiabilidad de sus operaciones gracias a la solución de problemas en su empresa lo más rápidamente posible

www.metrohm.com