

Сервис Kärcher
Профессиональное партнерство





Сервис – основа доверия

Покупателю необходима уверенность в том, что за словом «сервис» скрываются не пустые обещания. Эксплуатируя профессиональную уборочную технику, Вы хотите быть уверены в ее постоянной работоспособности – днем и ночью, всегда и везде. Наша задача – обеспечить Вам такую уверенность, и мы делаем для этого все необходимое: выпускаем надежные машины и качественные чистящие средства, используем прогрессивные технологии, предоставляем компетентные консультации, проводим учебные мероприятия, осуществляем точную калькуляцию затрат в расчете на весь жизненный цикл изделий, предлагаем оптимальные пакеты технического обслуживания и оказываем оперативную помощь на местах. И многое другое. В двух словах: мы предлагаем Вам сервис от Kärcher – компании, само имя которой внушает доверие. Потому что мы держим свои обещания.



Содержание

Совместный поиск решений	
Поддержка сильного партнера	
Верный путь к высокой рентабельности	
Своевременные услуги	
Всегда, везде и в любое время	
Наши адреса	

Стр.	4
Стр.	6
Стр.	8
Стр.	10
Стр.	12
Стр.	14

Наш сервис – это оптимальное решение Ваших задач

Выполнение разовых или регулярных заказов, обслуживание новых объектов с большими объемами работ, расширение, модернизация или оптимизация парка уборочного оборудования... Каковы бы ни были Ваши задачи, они должны решаться быстро, полностью и с минимальными затратами. И по возможности непосредственно на месте. Еще лучше заранее предупреждать возникновение серьезных проблем. Об этом заботится наша сервисная служба, предлагающая покупателям техники Kärcher услуги полного сервиса. В мире функционируют свыше 50.000 наших торговых точек и сервисных мастерских. Наши специалисты всегда рядом с Вами и в любое время готовы прийти на помощь.



Техники сервисной службы Kärcher досконально изучили все выпускаемое нами оборудование, разбираются во всех нюансах его работы и способны выявить любую неполадку. Но наш сервис не ограничивается лишь предупреждением и устранением неисправностей. Он начинается гораздо раньше: еще на стадии проектирования изделий мы учитываем требования конкретных групп потребителей, а затем предоставляем им подробные предпродажные консультации и квалифицированную послепродажную поддержку. В спектр наших услуг входят разработка планов обслуживания объ-

ектов с калькуляцией расходов, финансирование и страхование приобретаемой техники, заключение индивидуальных сервисных договоров, оперативное обслуживание на местах эксплуатации, снабжение фирменными принадлежностями и запчастями, ремонт с предоставлением подменного оборудования, круглосуточная «горячая линия», продажа поддержанной техники, сдача машин в аренду, продление гарантии, а также обучение и инструктаж по техническим вопросам. Все это – сервис от Kärcher. Профессиональный сервис для профессионалов.



Мы готовы прийти Вам на помощь

Высокое качество сервиса обеспечивается знаниями и умениями каждого из сотрудников и слаженным взаимодействием всего персонала.



Мы с радостью проконсультируем Вас

Чтобы принять правильное решение, надо получить ответы на все вопросы и тщательно все продумать. Мы всегда готовы предоставить Вам необходимые консультации.



Мы придаем уверенность

Отсутствие любых неожиданностей – лучший аргумент в пользу регулярных инспекций и квалифицированного технического обслуживания.



Мы едем к Вам

Целый парк превосходно оборудованных сервисных автомобилей позволяет нам быстро добраться до Вас – как для проведения регулярного обслуживания, так и для выполнения ремонта.



Оригинальные запасные части



Чистящие средства Kärcher

Мы отвечаем за качество

Качество и безопасность не терпят компромиссов. Специалисты нашего сервиса используют только оригинальные запасные части Kärcher, гарантирующие надежную работу оборудования и его безопасную эксплуатацию.

Мы используем системные подходы

Чистящие средства Kärcher разрабатываются специально для применения с аппаратами Kärcher. Системная совместимость гарантирует оптимальные показатели производительности и рентабельности.

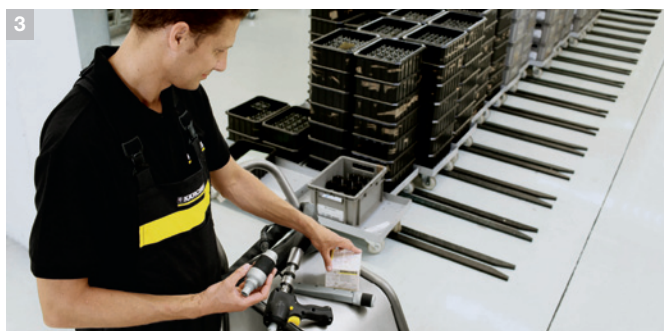
Сервис – это поддержка сильного партнера

Настоящее партнерство – это готовность всегда прийти на помощь. Важны не добрые намерения, а фактическая готовность к действию – в любое время дня или ночи, в полную силу и с использованием всех имеющихся возможностей. Вы вправе ожидать этого от нас. Являясь системным oferentом, предлагающим широчайший ассортимент чистящей и уборочной техники, компания Kärcher считает себя обязанной оказывать весь спектр сервисных услуг во всех странах, где эксплуатируется наше оборудование.



Глобальная сервисная сеть Kärcher, оперативно реагирующая на поступающие заявки, позволяет нам уже к утру следующего дня доставить практически любую запасную часть в то место, где она требуется, и сразу установить ее для скорейшего восстановления работоспособности Вашей техники. «Горячая линия» сервисной службы работает круглосуточно, причем Вы можете обратиться к ней не только в экстренных ситуациях, но и для решения обычных вопросов, например,

согласования сроков или содержания учебных мероприятий, в рамках которых мы знакомим Ваш персонал с нашими технологическими ноу-хау. Для этого мы постоянно повышаем квалификацию своих сервисных специалистов, а также оснащаем их прецизионным контрольно-измерительным оборудованием, необходимыми инструментами и самыми современными средствами обучения.



1 Мы обучаем персонал

Мы уверены в том, что хорошо обученные сотрудники – ключ к качеству, инновациям и успеху. Об этом заботится академия Kärcher, реализующая программы обучения и повышения квалификации персонала.

3 Мы обеспечиваем быструю поставку

Постоянное наличие достаточных резервов и оперативность поставок – главные принципы работы нашей службы снабжения запасными частями.

2 Мы решаем технологические проблемы

Мы всегда находим решения,двигающие Вас вперед, – потому что не стоим на месте, прекрасно разбираемся в технике и знаем, как применять ее на практике.

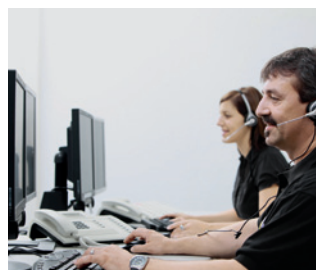
4 Мы хорошо оснащены

Автомобили сервисной службы Kärcher укомплектованы всем, что необходимо технику для проведения осмотров, работ по техническому обслуживанию или ремонту.

Наш сервис для Вас



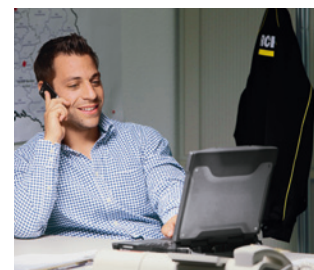
Сервис по всему миру



Профессиональное планирование сервисных работ



Обучение по техническим вопросам



Круглосуточная «горячая линия»

Сервис – это высокая рентабельность

Рентабельность – не просто разность между доходами и расходами. Принимая инвестиционные решения, необходимо учитывать целый ряд факторов, например, вопросы ликвидности. Что выгоднее – оплатить сразу всю стоимость новой машины или приобрести ее по лизинговой схеме? Или взять машину в аренду? Или купить поддержанную технику? Стоит ли застраховать приобретаемое оборудование от выхода из строя или согласовать его обратный выкуп? Сервисная служба Kärcher окажет Вам поддержку при решении любых вопросов, связанных с приобретением техники.



Реальная стоимость уборочной машины определяется не только ее прейскурантной ценой. Не менее важную роль играют последующие эксплуатационные и сервисные затраты, высокий уровень которых заставляет задуматься о целесообразности выгодного на первый взгляд приобретения. Наши технические консультанты охотно произведут для Вас суммарный расчет затрат на весь планируемый период эксплуатации. И этот расчет показывает, что при ежедневном профессиональном применении уборочные машины Kärcher

оказываются значительно более эффективными, чем сопоставимые модели конкурентов. Не в последнюю очередь благодаря системной совместимости нашей техники со специально разработанными для нее чистящими средствами. И в еще большей мере благодаря предлагаемым Kärcher сервисным пакетам, гарантирующим постоянную эксплуатационную готовность с прогнозируемыми затратами. Иначе говоря: чем больше вы полагаетесь на Kärcher, тем рентабельнее работаете.



1 Мы оказываем инвестиционную поддержку

Мы охотно обсудим с Вами все возможные варианты кредитования, чтобы найти лучшее для Вас решение.

2 Мы предлагаем технику в лизинг

Наши гибкие лизинговые концепции способны удовлетворить любым Вашим запросам.

3 Мы сдаем технику в аренду

Любая машина может выйти из строя. Поэтому мы имеем достаточный резерв оборудования Kärcher распространенных типов и можем оперативно предоставить его в Ваше распоряжение.

4 Мы предлагаем и поддержанную технику

По тем или иным причинам интересной альтернативной может оказаться приобретение бывшей в употреблении техники. Kärcher предлагает Вам широкий выбор поддержанных машин.

5 Мы называем фактические расходы

Без всяких «если» и «но»: мы предоставляем достоверную калькуляцию затрат в расчете на весь жизненный цикл изделия.

Сервис – это своевременные и качественные услуги

Качественный сервис можно сравнить с пожарной службой: от него также требуются постоянная готовность и быстрое прибытие в нужное место. А еще – эффективная профилактика: ведь лучше предупредить поломку, чем заниматься ремонтом. Регулярное квалифицированное обслуживание техники с лихвой окупается ее бесперебойной работой, эксплуатационной безопасностью и сохранением потребительской ценности. Все эти преимущества обеспечивают сервисные пакеты Kärcher, предусматривающие регулярный, пунктуальный и тщательный уход за техникой с момента начала ее эксплуатации.



Сервисные пакеты от Kärcher гарантируют квалифицированное обслуживание техники с учетом всех особенностей ее профессионального применения. Каждый из них – начиная от предусматривающего только предписанные законом инспекции безопасности и заканчивая полным сервисным обслуживанием по фиксированной цене – рассчитан на конкретные потребности разных клиентов.

Вы сами выбираете объем услуг – ограниченный определенным сервисным пакетом Kärcher или отвечающий Вашим индивидуальным потребностям, и наш сервисный техник выполняет все необходимые работы в требуемые сроки и в точном соответствии с заводскими предписаниями по техническому обслуживанию.



Classic

Инспекции технического состояния

В сервисный пакет «Classic» входят профилактические осмотры и предписанная законодательством проверка безопасности с оформлением соответствующего протокола и нанесением на аппарат или машину контрольной наклейки.



Classic^{plus}

Полный объем технического обслуживания

Сервисный пакет «Classic^{plus}» включает в дополнение к услугам пакета «Classic» проводимую по плану технического обслуживания замену изношенных деталей и отработанных жидкостей, а также их утилизацию.



Classic^{pro}

Техническое обслуживание для обеспечения максимальной безотказности

Сервисный пакет «Classic^{pro}» включает все услуги пакета «Classic^{plus}» и, кроме того, замену определенных расходных материалов, осуществляемую в рамках технического обслуживания.



Advanced

Расширенный сервис для повышения эксплуатационной готовности

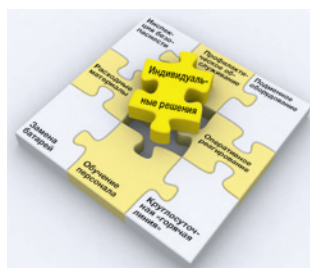
Сервисный пакет «Advanced» включает работы из пакета «Classic^{plus}», а также все дополнительные услуги, необходимые для надежной, экономичной и безопасной эксплуатации конкретной машины.



Advanced^{plus}

Полный сервис в истинном смысле

Сервисный пакет «Advanced^{plus}» включает абсолютно полный спектр услуг с полным контролем расходов: в него входят все изнашивающиеся детали, расходные материалы, батареи и гарантия работоспособности.



Индивидуальные сервисные пакеты

При наличии у клиентов специальных требований к обслуживанию техники мы предлагаем индивидуальные сервисные пакеты, учитывающие конкретные потребности.

	Classic	Classic ^{plus}	Classic ^{pro}	Advanced	Advanced ^{plus}	Индивидуальные решения
Инспекции / контроль безопасности	■	■	■	■	■	■ ■
Профилактическое техническое обслуживание		■	■	■	■	■ ■
Гарантия работоспособности				■	■	■ ■
Расходные материалы			■		■	■ ■
Батареи					■	■ ■
Сервис в расчете на индивидуальные запросы						■ ■

Сервис – всегда, везде и в любое время

Близость к клиенту – понятие, не позволяющее дискутировать о том, какое расстояние еще можно считать достаточно малым. Для нас оно означает, что мы действительно находимся рядом с Вами и можем быстро оказаться в Вашем распоряжении. В любой стране мира и в любом месте, где бы Вам ни потребовалась наша помощь. В согласованный срок для проведения регулярного обслуживания и незамедлительно при возникновении серьезных неисправностей или технических проблем. В любое время, в любой день. Высочайшая оперативность нашей сервисной службы сводит к минимуму простои Вашего оборудования.



Все распространенные запасные части всегда имеются на складах наших сервис-центров или непосредственно в сервисных автомобилях. Но если какой-то детали все же не окажется в наличии, проблема решится очень быстро: функционирующая на всех пяти континентах служба экспресс-

доставки оригинальных запчастей Kärcher кратчайшим путем доставит любую деталь в нужное место. При этом оптимальное планирование маршрутов уменьшает преодолеваемые расстояния и время в пути, а значит – стоимость сервисного обслуживания.



1 Мы всегда готовы

Мы приедем в любое место, где Вам потребуется наша помощь – на Ваше предприятие или на любой из обслуживаемых Вами объектов.

3 У нас есть резервы

Если Вам потребуется машина для опробования, взамен вышедшей из строя или для выполнения внеочередного заказа, мы охотно предоставим ее Вам.

2 Мы идем к Вам

Ваша техника постоянно используется, поэтому во всех возможных случаях мы выполняем сервисные работы непосредственно на месте ее эксплуатации.

4 Мы осуществляем оптимальное планирование

Короткий путь – самый быстрый. Поэтому мы определяем сроки проведения работ с учетом минимизации суточных пробегов сервисных автомобилей. Исключение составляют неотложные случаи, для которых мы согласуем сроки с Вами в целях двусторонней экономии времени и затрат.



Мы мыслим и действуем глобально

Цифры говорят сами за себя: в мире насчитывается более 50.000 наших сервисных пунктов, работники которых всегда готовы прийти Вам на помощь – в любое время и с полной отдачей сил.

Сервис – лишь одна из наших сильных сторон

За более чем 75 лет своего существования семейное предприятие Kärcher превратилось во всемирно известную компанию, опирающуюся на три важных принципа: максимальную производительность, инновации и высокое качество. Наш бренд пользуется заслуженным уважением: компания Kärcher отождествляется с ведущим производителем и оферентом профессиональных систем чистки, с высокой надежностью и эффективностью продукции, а также со значительным вкладом в дело охраны окружающей среды, спонсированием культурных и спортивных мероприятий.



1 Очистка башни «Спейс нидл» – самого высокого строения в Сиэтле

При помощи аппаратов высокого давления команда специалистов Kärcher очистила сооружение высотой 184 м. Работы длились 8 недель и выполнялись только по ночам.

2 Косметические процедуры для американских президентов

Национальный мемориал предстал в новом блеске: в 2005 г. компания Kärcher очистила скульптуры президентов, высеченные на горе Рашмор.

3 Инновационный подход

История нашей компании началась с новаторских идей Альфреда Керхера, который еще в 1950 г. разработал первый в Европе аппарат высокого давления с подогревом воды.

4 Чистота окружающего мира

Мы уделяем большое внимание охране окружающей среды, постоянно создавая новые изделия и технологии, а также инвестируя средства в оборудование заводов.

5 Собственные исследования и разработки

Мы создаем высокоэффективные системы, включающие уборочную технику Kärcher и оптимально сочетающиеся с ней принадлежности и средства для чистки и ухода.

6 Интернациональный бизнес

Мы работаем для своих клиентов по всему миру.

7 Спонсирование спортивных состязаний

Мы – за высшие достижения в спорте: уже многие годы Kärcher поддерживает футбольные соревнования, проводимые как в Германии, так и на международном уровне.

Мы всегда рядом с Вами

Головной офис концерна

Head Office

Alfred Kärcher GmbH & Co. KG
Alfred-Kärcher-Str. 28-40
71364 Winnenden/Deutschland

Tel. +49 7195-14-0

Fax +49 7195-14-2212

www.kaercher.com

Европа Europe

Германия Germany

Alfred Kärcher Vertriebs-GmbH
71364 Winnenden
Tel. +49 7195-903-0

Бельгия Belgium

Kärcher N.V.
2320 Hoogstraten
Tel. +32 3-3400-711

Дания Denmark

Kärcher A/S
2610 Rødovre
Tel. +45 70-20-66-67

Финляндия Finland

Kärcher Oy
01800 Klaukkala
Tel. +358 207-413-600

Франция France

Kärcher S.A.S.
94865 Bonneuil-s.-Marne
Tel. +33 1-43-99-67-70

Греция Greece

Kärcher Cleaning Systems A.E.
13671 Acharnes
Tel. +30 210-2316-153

Великобритания Great Britain

Kärcher (U.K.) Ltd
Banbury Oxon, OX16 1TB
Tel. +44 1295-752-000

Ирландия Ireland

Kärcher Ltd.
Dublin 12
Tel. +353 1-409-7777

Италия Italy

Kärcher S.p.A.
21013 Gallarate (VA)
Tel. +39 0331-248-111

Казахстан Kazakhstan

Kärcher LLP
169/1, Raimbek Avenue
050050, Almaty, Kazakhstan
Phone.: +7 (727) 279 77 07

Латвия Latvia

„Kärcher“ SIA
Rīga, LV-1046
Tel. +371 67 80 87 07

Литва Lithuania

UAb Kärcher
06313 Vilnius
Tel. +370 52-03-16-80

Молдова Moldavia

I.M. Kärcher S.R.L.
2068 Cishinau
Tel. +373 22-806-300

Нидерланды Netherlands

Kärcher b.v.
4801 LJ Breda
Tel. +31 900 33 666 33

Норвегия Norway

Kärcher AS
0976 Oslo
Tel. +47 24-1777-00

Австрия Austria

Alfred Kärcher Ges.m.b.H.
1220 Wien
Tel. +43 1-25060-0

Польша Poland

Kärcher Sp. z o.o.
31-346 Kraków
Tel. +48 12-6397-222

Румыния Romania

Kärcher România S.R.L.
013606 Bucharest-1
Tel. +40 372-709-001

Россия Russia

Kärcher Ltd.
107023 Moscow
Tel. +7 495-228-39-45

Швеция Sweden

Kärcher AB
42502 Hisings-Kärra
Tel. +46 31-577-300

Швейцария Switzerland

Kärcher AG
8108 Dällikon
Tel. +41 44-8466-777

Испания Spain

Kärcher, S.A.
08403 Granollers (Barcelona)
Tel. +34 90-217-0068

Чехия Czech Republic

Kärcher spol. s r.o.
251 01 Říčany
Tel. +42 0323-606-014

Словакия Slovakia

Kärcher Slovakia, s.r.o.
949 01 Nitra
Tel. +421 37-6555-798

Турция Turkey

Kärcher Servis Ticaret A.Ş.
Bağcılar / İstanbul
Tel. +90 (212) 659 4362 / 69 (Pbx)

Украина Ukraine

Kärcher Ltd.
Petropavlivska Borschagivka
Tel. +380-44-594-75-00

Венгрия Hungary

Kärcher Hungária KFT
2051 Biatorbágy
Tel. +36 23-530-64-0

Америка The Americas

Бразилия Brazil

Kärcher Indústria e Comércio Ltda.
13140-000 Paulínia, S.P.
Tel. +55 19-3884-9242

Мексика Mexico

Kärcher México, S.A. de C.V.
Naucalpan, Edo. de México
C.P. 53000
Tel. +52 55-5357-04-28

C-Tech Industrie de México,
S. de R.L. de C.F.
67190 Guadalupe
Tel. +52 81-1344-2000

США USA

Kärcher North America
Englewood, CO 80110
Tel. +1 303-738-5805

C-Tech Industries
Camas, WA 98607
Tel. +1 360-833-1600

Азия / Океания

Asia/Oceania

Австралия Australia

Kärcher Pty. Ltd.
Scoresby VIC 3179
Tel. +61 3-9765-2300

Китай China

Kärcher (Shanghai)
Cleaning Systems Co., Ltd.
Pudong
Shanghai 201206
Tel. +86 21-5076-8018

Гонконг Hong Kong

Kärcher Limited
Kwun Tong, Kowloon
Tel. +852 2-357-5863

Япония Japan

Kärcher (Japan) Co., Ltd.
Sendai Miyagi 981-3408
Tel. +81 22-344-3140

Корея Korea

Kärcher Co., Ltd. (South Korea)
Seoul 158-856
Tel. +82 2-322-6588

Малайзия Malaysia

Kärcher Cleaning Systems Sdn. Bhd.
47100 Puchong,
Selangor
Tel. +60 3-8073-3000

Новая Зеландия New Zealand

Kärcher Limited
East Tamaki
Auckland
Tel. +64 9-274-4603

Сингапур Singapore

Kärcher
Asia-Pacific Pte. Ltd.
Singapore 608831
Tel. +65 6897-1811

Тайвань Taiwan

Kärcher Limited
Taipei County 24243
Tel. +886 2-2991-5533

Ближний Восток / Африка

Middle East/Africa

Объединенные Арабские

Эмираты

United Arab Emirates
Kärcher FZE
Jebel Ali Free Zone, Dubai
Tel. +971 4-886-1177

Южная Африка South Africa

Kärcher (Pty) Ltd.
Meadowdale 1614
Tel. +27 11-574-5360

Мы охотно проконсультируем Вас:

Германия
Головной офис

Alfred Kärcher GmbH & Co. KG
Alfred-Kärcher-Straße 28-40
71364 Winnenden

Tel. +49 (71 95) 14-0
Fax +49 (71 95) 14-22 12
info@kaercher.com
www.karcher.com

Россия
ООО «Керхер»
Дочернее предприятие концерна
Alfred Kärcher GmbH & Co. KG
ул. Электрозаводская,
д. 27, стр. 2
БЦ „ЛеФОРТ“
107023 Москва, Россия

Тел.: +7 (495) 228 39 45
Факс: +7 (495) 228 39 46
info@ru.kaercher.com
www.karcher.ru

Молдова
СП «Керхер» ООО
Официальное представительство концерна
Alfred Kärcher GmbH & Co. KG
ул. Богдан Воевод, 7
MD-2068, Кишинев, Молдова

Тел. +373 (22) 80 63 00
+373 (22) 80 63 06
Факс +373 (22) 80 63 01
info@karcher.md
www.karcher.md

Украина
ООО «Керхер»
Официальное представительство концерна
Alfred Kärcher GmbH & Co. KG
ул. Петропавловская, 4
с. Петропавловская Борщаговка
Киево-Святошинский район
08130 Украина

Тел. +38 (044) 594 75 00
Факс +38 (044) 247 41 50
info@karcher.ua
www.karcher.ua

Казахстан
ТОО «Керхер»
Официальное представительство концерна
Alfred Kärcher GmbH & Co. KG
пр. Райымбека, 169/1
050050, Алматы, Казахстан

Тел. +7 (727) 382 79 86
Факс +7 (727) 382 79 86
www.karcher.kz