



A CRIAR UM MUNDO MAIS LIMPO, SEGURO E SAUDÁVEL.



Tennant Guia de Assistência Técnica

Pro  Pro  Pro  Pro 

Índice

Bem-vindo

Oferta de Assistência Técnica Tennant ... 04

Contratos de Assistência Técnica Tennant	05
Tempo de resposta.....	06
Horário e localizações.....	06
Garantia de disponibilidade	06

Peças de assistência 07

Bandas de uso de assistência técnica	08
Política de visitas de prevenção nos contratos Pro24 e Pro48.....	09
Relatórios de gestão	09
Máquinas de substituição	09

Síntese dos processos e políticas
de fornecimento de assistência 10

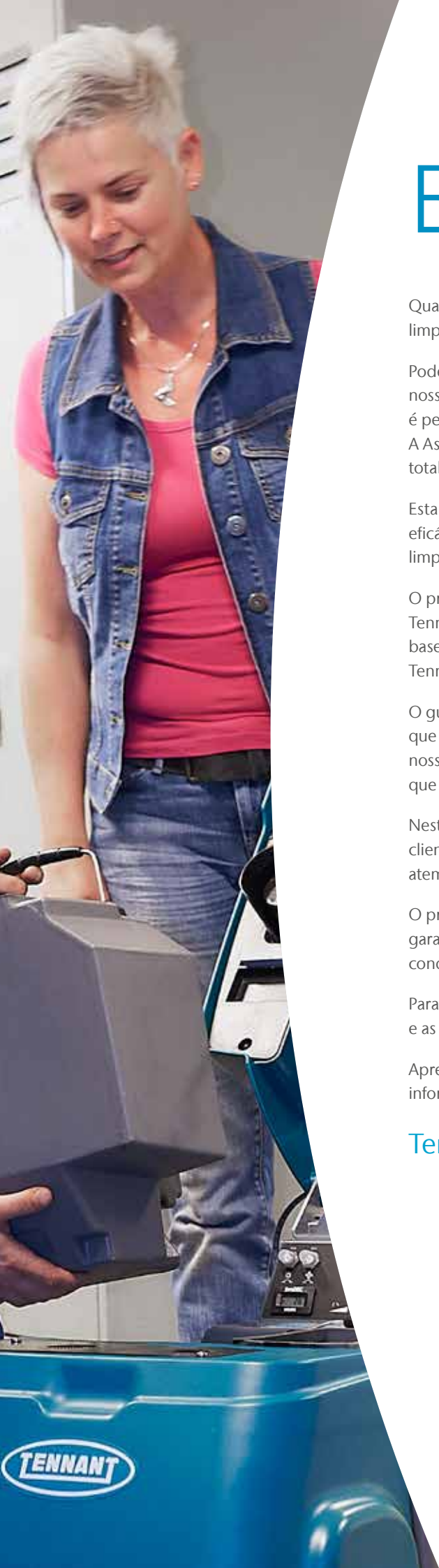
Como contactar a Tennant	11
Síntese do processo.....	12
Papéis e responsabilidades dos colaboradores de serviço da Tennant	13
As suas responsabilidades enquanto cliente	14
Níveis de assistência e esquema de prioridades	15

Garantia 16

Garantia.....	17
Termos e condições gerais.....	17

Perguntas frequentes 20





Bem-vindo

Quando a sua empresa apostou na Tennant como fornecedor da sua solução de limpeza, iniciou-se uma parceria fiável e a longo prazo.

Pode contar com uma qualidade superior das nossas máquinas, o nosso serviço, as nossas peças e consumíveis de manutenção genuínos. A nossa vasta oferta de serviços é pensada e concebida para fornecer uma solução à medida das suas necessidades. A Assistência Técnica Tennant espelha um elevado valor, graças a um reduzido custo total de propriedade, em combinação com credibilidade.

Estamos empenhados em ajudá-lo a atingir os seus objetivos de negócios e a manter a eficácia dos seus processos de limpeza. Iremos ajudá-lo a manter as suas máquinas de limpeza em excelente forma.

O presente guia fornece informação sobre a nossa oferta de Assistência Técnica Tennant Pro. O objetivo é explicar quais os seus benefícios enquanto cliente, baseando-nos no tipo de contrato de Assistência que tenha estabelecido com a Tennant. Também fornece informação sobre como proporcionamos estes serviços.

O guia contém também informação sobre a nossa equipa de Assistência Técnica, para que possa entender melhor quais são as suas expectativas enquanto cliente, e sobre as nossas responsabilidades e o nosso papel na prestação de assistência, para assegurar que o mesmo é proporcionado de acordo com as suas expectativas.

Neste guia, irá também encontrar uma descrição do procedimento a seguir pelo cliente, caso tenha um pedido de assistência, para assegurar, de forma rápida e atempada, o fornecimento de serviço adequado ao seu problema.

O presente documento fornecer-lhe-á explicações sobre as nossas condições de garantia, bem como algumas disposições fundamentais sobre os nossos termos e condições gerais de Assistência Técnica.

Para além disso, iremos explicar-lhe onde pode encontrar as perguntas mais frequentes e as respetivas respostas.

Apreciamos o seu interesse nos nossos serviços e esperamos que este guia lhe forneça informações úteis.

Teremos prazer em trabalhar ao seu lado no futuro



Oferta de Assistência Técnica Tennant

Independentemente da forma como utiliza o seu equipamento, fornecemos a cobertura necessária. Na Europa, mais de 230 técnicos altamente qualificados e formados em fábricas Tennant estão à sua disposição para fornecer assistência, respondendo a todas as suas necessidades, juntamente com a nossa equipa de apoio ao cliente.



Oferta de Assistência Técnica Tennant

A Tennant oferece quatro diferentes planos de Assistência Técnica que podem ser adaptados às suas necessidades.

Full service

Pro 24

Assegura assistência técnica num tempo de resposta dentro de 24 horas em dias úteis, cobertura de manutenção e avarias, proporciona previsibilidade de custos e ajuda a aumentar o tempo de funcionamento e de duração do equipamento.

Pro 48

Assistência dentro de 48 horas, cobertura de avarias durante os dias úteis e proporciona-lhe previsibilidade e controlo dos custos de manutenção de rotina.

Manutenção preventiva

Pro Fix

Oferece visitas de manutenção preventiva por um preço fixo e taxas reduzidas de deslocação e mão-de-obra para visitas de reparação.

Pro Var

Serviço de pagamento à parte para assistências necessárias durante visitas de prevenção e manutenção e taxas reduzidas de deslocação e mão-de-obra.

Vantagens dos contratos de manutenção

Este quadro resume as vantagens de cada plano de assistência e mostra os serviços incluídos no seu contrato.

- Incluído
- Opcional
- Não incluído

	SEM CONTRATO	Manutenção Preventiva	Full service	
	Pro Var	Pro Fix	Pro 48	
			Pro 24	
EXTENSÃO DE GARANTIA				
TEMPO DE RESPOSTA 24 HORAS				
RELATÓRIOS DE GESTÃO				
MÁQUINAS DE SUBSTITUIÇÃO				
PEÇAS DE REPARAÇÃO				
BATERIAS E CARREGADORES				
CONSUMÍVEIS				
AVARIAS				
FORMAÇÃO DO OPERADOR (PÓS INSTALAÇÃO)				
PREÇO FIXO DURANTE VIGÊNCIA DO CONTRATO				
FATURAMENTO MENSAL				
PEÇAS DE MANUTENÇÃO				
TEMPO DE RESPOSTA 48 HORAS				
DESLOCAÇÃO E MÃO-DE-OBRA INCLUÍDOS				

Vantagens dos contratos de manutenção em detalhe

• MANUTENÇÃO PREVENTIVA

ProVar - Reduzir despesas prevenindo a ocorrência de problemas

O contrato de Assistência Técnica ProVar da Tennant fornece um serviço a um preço mínimo, assegurando que o seu equipamento permanece em boas condições. Responderemos ao seu pedido dentro de 48 horas e irá receber o benefício de taxas reduzidas de deslocação e mão-de-obra para avarias e visitas de manutenção planeadas.

ProFix - Reduzir despesas e riscos financeiros prevenindo a ocorrência de problemas

Os contratos ProFix da Tennant mantêm as suas máquinas de limpeza numa excelente condição e proporcionam-lhe previsibilidade de despesas. Beneficia de uma manutenção preventiva e irá receber peças que se encontram incluídas no contrato. Tudo num tempo de resposta de 48 horas.

• FULL SERVICE

Pro48 – Ótimo desempenho feito à medida das suas necessidades

Se limpar é importante, mas menos crucial para o seu negócio, o contrato de Assistência Técnica Pro48 fornece assistência dentro de 48 horas por um preço mensal fixo. Este contrato assegura que o seu equipamento se encontra em devido funcionamento durante os dias úteis. O contrato Pro48 inclui também a manutenção preventiva, peças para resolução de avarias, reparações, bem como máquinas de substituição temporária, se necessário.

Pro24 – O melhor desempenho possível, feito à medida das suas necessidades

Se o tempo de atividade é essencial para o seu negócio, a nossa oferta de Assistência Técnica Pro24 fornece-lhe, por um preço mensal fixo, uma vasta gama de assistência para aumentar o seu tempo de atividade. O tempo de resposta de 24 horas assegura-lhe que as suas máquinas estão sempre prontas para limpar, inclusive uma cobertura opcional durante o fim-de-semana - dependendo do país. Esta opção inclui manutenção preventiva e reparações com assistência completa.

Tempo de resposta

Ao confiar na Assistência Técnica da Tennant, pode contar com um tempo de resposta definido, dependendo do tipo de contrato de Assistência que tiver seleccionado.

Uma resposta rápida diminui o tempo de inatividade das máquinas e interrompe o menor tempo possível o processo de limpeza. A resposta ao seu pedido de assistência consiste ou numa tentativa de resolução do seu problema à distância, ou numa visita nas suas instalações.

Tempo de resposta dentro de 24 horas (Pro24)

Se o pedido for efectuado antes das 10:00, pode ser possível efectuar uma visita às suas instalações no mesmo dia. Caso contrário, o tempo de resposta será de 24 horas.

Tempo de resposta dentro de 48 horas (Pro48/ProFix/ProVar)

Se o pedido for efectuado antes das 12:00, o técnico de assistência irá visitá-lo no dia seguinte. Caso contrário, dentro de 48 horas.

Tempo de resposta dentro de 60 horas (sem contrato de assistência técnica)

Tempo de resposta máximo a que um técnico Tennant responderá a uma chamada de serviço.

Cobertura normal

Todos os contratos de assistência técnica preveem uma cobertura de reparação de avarias nos dias úteis (de segunda a sexta-feira) das 08:00 às 18:00. Se nos contactar antes das 10:00, permite-nos responder ao seu pedido de assistência no próprio dia.

	SEGUNDA-FEIRA A SEXTA-FEIRA
PORTUGAL	08:00 - 18:00

Garantia de disponibilidade

Se o tempo de funcionamento é crítico para o seu negócio, pode eleger a opção tempo de funcionamento garantido. Isto significa que a Tennant assegurará que o seu equipamento estará disponível.

Peças de assistência - o que está incluído?

A Tennant tem uma política de utilização justa para peças e consumíveis. Isto significa que dependendo do tipo de contrato que tenha com a Tennant, a utilização destas peças está coberta enquanto a quantidade utilizada for razoável para a sua aplicação de limpeza e a utilização que tiver selecionado. Toda e qualquer utilização que supere esta "utilização justa" irá ser cobrada ao consumidor. Será notificado em tempo devido, caso seja detetada a utilização excessiva deste serviço, para que possa corrigir este facto.

Se seleccionar um contrato ProFix incluindo peças, o contrato irá cobrir todas as peças nas categorias acima mencionadas, desde que estas sejam substituídas durante a visita de manutenção preventiva. Estas peças serão apenas substituídas quando necessário, ou seja, o mesmo não irá ocorrer durante cada visita de manutenção preventiva.

Se o seu contrato de Assistência Técnica cobrir uma máquina utilizada em ambientes de trabalho pesado (pisos irregulares, ambiente extremamente sujo) e o seu contrato incluir a cobertura de peças e consumíveis, terá direito à utilização de escovas Tynex; FaST 965 e lâminas de rodo em poliuretano.

MyTennant

Se necessitar de peças ou consumíveis para o seu equipamento de limpeza, pode encomendar as mesmas através do nosso serviço de apoio ao cliente, ou através da loja online MyTennant, que poderá encontrar no site da Tennant - www.tennant.pt. Assim que se tiver registado como utilizador, pode utilizar este portal online para realizar as suas encomendas.

Por favor, queira consultar a tabela abaixo para ver as peças e consumíveis que estão incluídos no seu contrato de Assistência Técnica

		MANUTENÇÃO PREVENTIVA			FULL SERVICE		
		Pro Var	Pro Fix		Pro 24 Pro 48		
		TODAS AS MÁQUINAS	TODAS AS MÁQUINAS	ORBIO	MARCA TENNANT	GREEN MACHINES	ORBIO
INCLUÍDO	PEÇAS DE MANUTENÇÃO	Nenhuma	Durante visita MP: Óleo, anticongelante, fitros, juntas, vedantes, correntes, correias, água destilada	Filtro de água, filtro de carvão ativo, comprovador Ph	Todas	Todas	E-módulo, e-célula, sonda, distribuidor de pH
	PEÇAS DE REPARAÇÃO	Nenhuma	Nenhuma	Nenhuma	Todas	Todas	Todas
	CONSUMÍVEIS	Nenhuma	Lâminas do rodo (durante MP)	Nenhuma	Escovas, lâminas, saias, porta-discos (opcional), baterias e carregadores (opcional), detergente FaST (opcional), pneus (máx. um jogo por ano)	Borracha do bocal de aspiração, patins (opcional)	Filtro de entrada de água, filtro de descarga de carbono

EXCLUÍDO	PEÇAS DE MANUTENÇÃO	Todas	Danos / Utilização incorreta	Todas as outras peças			
	PEÇAS DE REPARAÇÃO	Todas	Danos / Utilização incorreta	Todas			
	CONSUMÍVEIS/PEÇAS	Todas	Danos / Utilização incorreta	Todas	Detergentes, químicos, discos	Escovas, rodas, pneus, lâmpadas, sacos de pós exterior e interior	Sal
	OUTROS	Danos / Utilização incorreta	Danos / Utilização incorreta	Todas as outras peças	Danos / Utilização incorreta	Danos / Utilização incorreta	Danos / Utilização incorreta

Bandas de uso de assistência técnica

Introduzimos o conceito de "bandas de uso" para determinar até que ponto uma máquina está a ser utilizada. A tabela abaixo indica o modo como a sua máquina está a ser utilizada, desde um uso "baixo" até um uso "muito intensivo". Ao elaborar um contrato de manutenção, iremos acordar mutuamente uma "banda de uso" para a sua máquina, para melhor atender às suas necessidades. A seleção da banda de uso irá determinar a frequência da manutenção preventiva em cada caso. A banda de uso normal irá cobrir as suas necessidades na maior parte dos casos.

Condutor apeado

BANDAS DE USO – PRO24/PRO48 – HORAS DE UTILIZAÇÃO ANUAIS

FONTE DE ALIMENTAÇÃO	APLICAÇÃO	BAIXO	NORMAL	INTENSIVO	MUITO INTENSIVO
Eléctrica	Todas	0-200	200-400	400-800	800-1200
Térmica	Exterior	0-500	500-1000	1000-1500	1500-2000

Condutor sentado

BANDAS DE USO – PRO24/PRO48 – HORAS DE UTILIZAÇÃO ANUAIS

FONTE DE ALIMENTAÇÃO	APLICAÇÃO	BAIXO	NORMAL	INTENSIVO	MUITO INTENSIVO
Eléctrica	Interior	0-250	250-500	500-1000	1000-1500
Térmica	Interior	0-400	400-800	800-1600	1600-2400
Térmica	Exterior	0-500	500-1000	1000-1500	1500-2000

Orbio 5000-sc/os3

BANDAS DE USO – PRO24/PRO48 – LITROS DE UTILIZAÇÃO ANUAIS (.000)

PRODUTO	APLICAÇÃO	1	2	3	4	5	6
Todos os produtos	Todas	0 - 100	100 - 200	200 - 300	300 - 400	400 - 550	550 - 700

Utilização excessiva

Será atempadamente informado caso a situação se modifique e estiver a utilizar as suas máquinas com maior intensidade do que o previsto e especificado no seu contrato. Este procedimento irá permitir-lhe ajustar o seu contrato de assistência, para se adaptar ao uso atual ou aceitar despesas adicionais. Estas despesas serão calculadas anualmente do seguinte modo:

Despesas adicionais = número de horas adicionais * 150% * (12 vezes a taxa mensal/número máximo de horas)



Política de visitas de prevenção nos contratos Pro24 e Pro48

Com base nos nossos anos de experiência em várias indústrias e mercados, determinámos um número "ideal" de visitas de manutenção preventiva (a partir de uma perspetiva de custo/benefício) a serem efetuadas anualmente, para manter o seu equipamento em bom funcionamento. A tabela abaixo mostra o número médio de visitas por ano para cada banda de uso (índice de utilização).

Marca Tennant

BANDAS DE USO – PRO24/PRO48 – VISITAS DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA POR ANO

MODELO	BAIXO	NORMAL	INTENSIVO	MUITO INTENSIVO
De condutor apeado, T1, T2, T300, T5, T500, S9, S10	1	1	2	3
Todos os outros modelos	1	2	4	6

Green Machines

BANDAS DE USO – PRO24/PRO48 – VISITAS DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA POR ANO

MODELO	BAIXO	NORMAL	INTENSIVO	MUITO INTENSIVO
Série 400/500/600	2	4	6	8

Orbio

BANDAS DE USO – PRO24/PRO48 – VISITAS DE MANUTENÇÃO PREVENTIVA POR ANO

PRODUTO	APLICAÇÃO	1	2	3	4	5	6
Todos os produtos	Todas	1	1	2	3	4	5

Relatórios de gestão

Se o seu contrato de assistência incluir a opção de relatório de gestão, a Tennant fornecer-lhe-á um relatório trimestral, que inclui informações básicas sobre:

- Todas as despesas de assistência que tenham ocorrido nas máquinas cobertas pelo contrato
- As despesas totais que poderiam ter sido evitadas, ex. despesas causadas por danos ou utilização indevida por parte do(s) seu(s) operador(es)
- Desempenho da Tennant em comparação com o nível de assistência em aspetos tais como tempo de resposta, execução de manutenção preventiva, etc.

A informação do relatório de atividade ajudá-lo-á a saber os custos de manutenção e a identificar as áreas em que deve melhorar o tempo de atividade e a recuperação de investimento e equipamento.

Máquinas de substituição

Caso tenha um contrato Pro24 ou Pro48, iremos fornecer uma máquina de substituição, colmatando o tempo que a sua máquina se encontra inativa, durante mais de 72 horas após a primeira visita de reparação.

Isto não se aplica caso a máquina se encontre avariada devido a dano ou utilização incorreta por parte do cliente.





Processos e políticas de fornecimento de Assistência Técnica

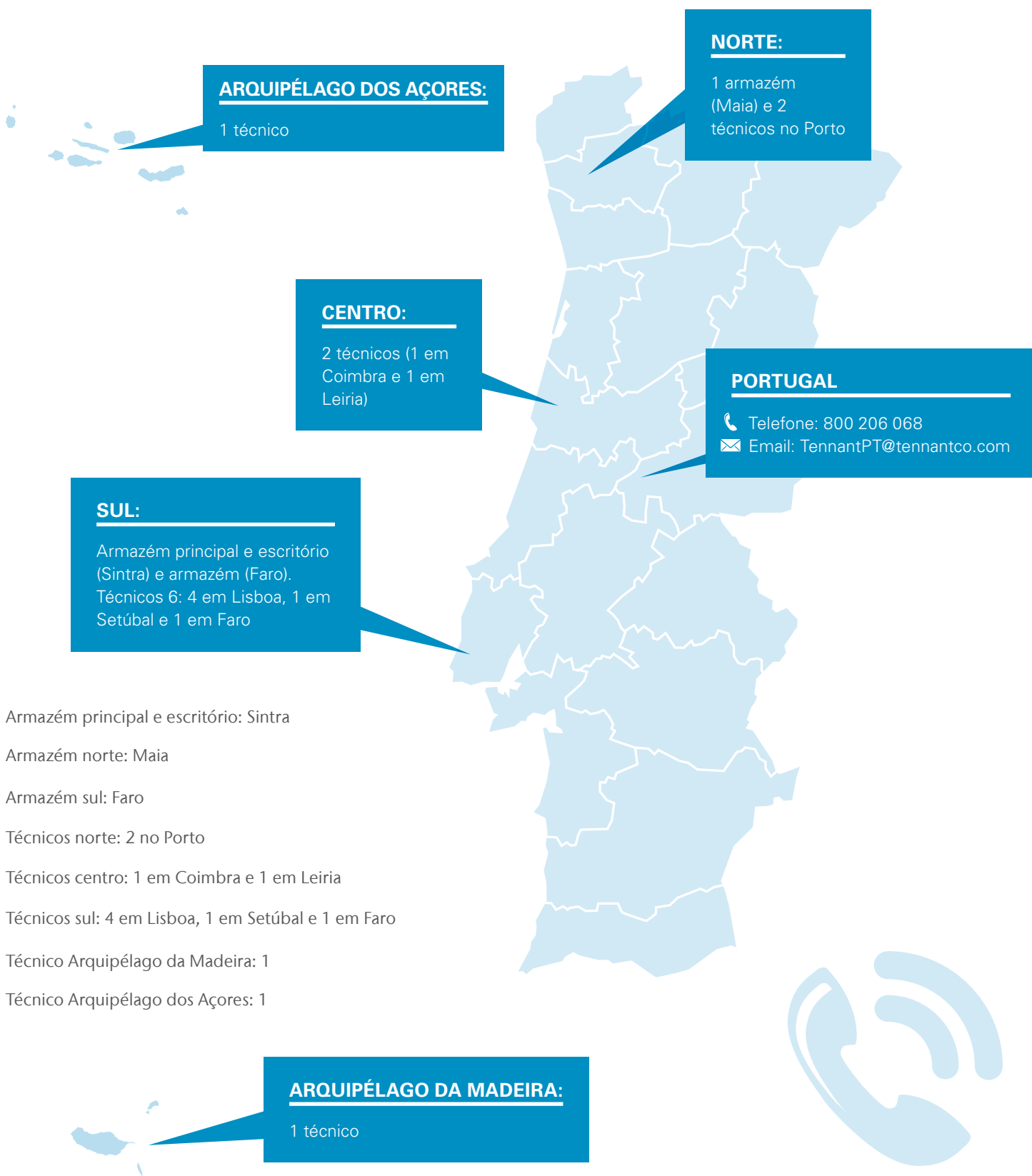
Independentemente da forma como utiliza o seu equipamento, temos uma solução para si. Na Europa, mais de 230 técnicos de manutenção certificados e formados em fábricas Tennant encontram-se disponíveis para responder a todas as suas necessidades de manutenção.



Como contactar a Tennant

O mapa abaixo mostra a cobertura de serviço da Tennant em Portugal. Após registo, pode também encomendar peças e consumíveis através da secção MyTennant do site da Tennant.

Nota: Caso deseje apenas obter informações técnicas, o nosso departamento de apoio ao cliente irá ocupar-se do seu pedido, em conjunto com a pessoa certa no Departamento de Assistência Técnica.



Armazém principal e escritório: Sintra

Armazém norte: Maia

Armazém sul: Faro

Técnicos norte: 2 no Porto

Técnicos centro: 1 em Coimbra e 1 em Leiria

Técnicos sul: 4 em Lisboa, 1 em Setúbal e 1 em Faro

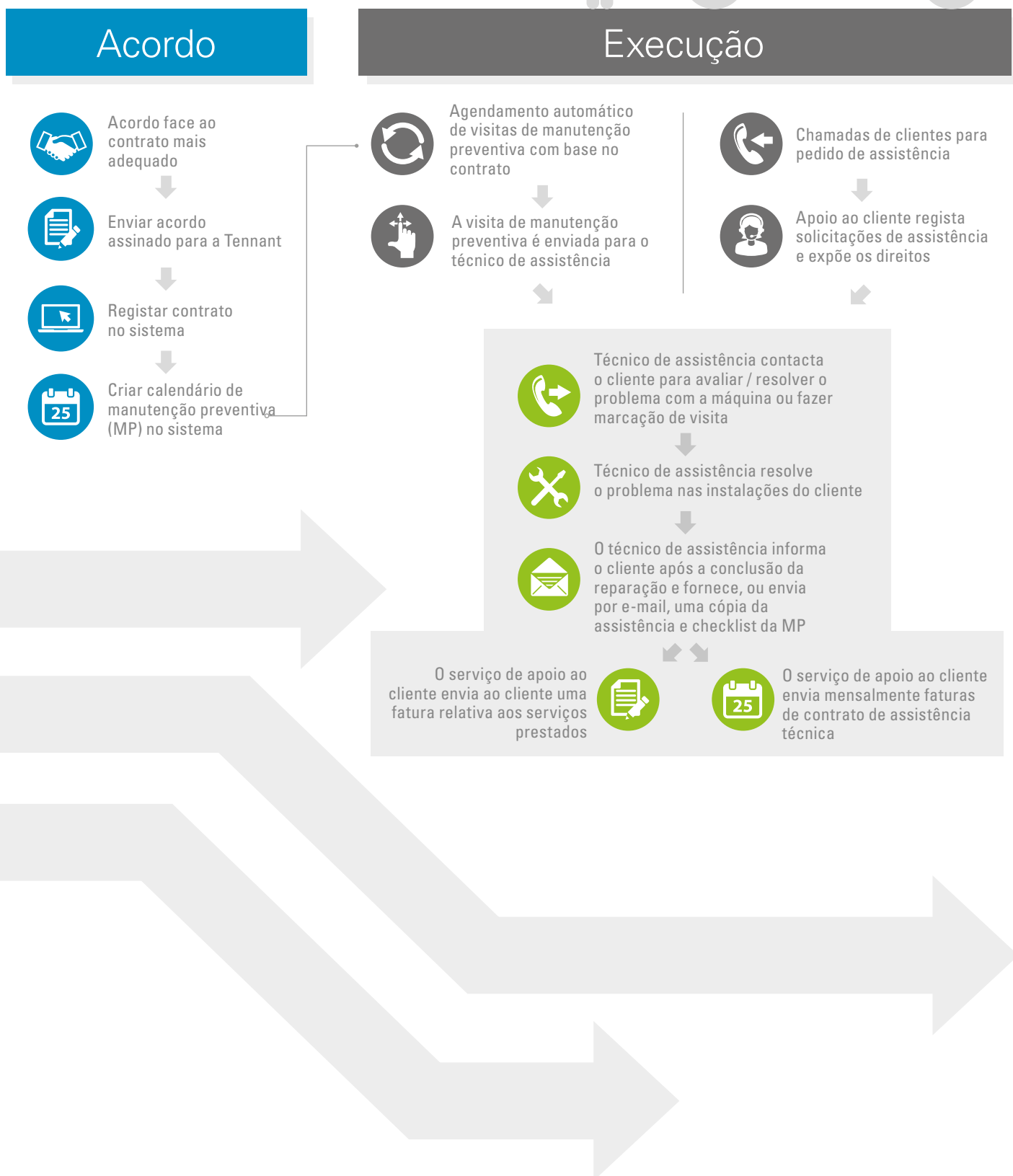
Técnico Arquipélago da Madeira: 1

Técnico Arquipélago dos Açores: 1



Síntese do processo

O diagrama de fluxo abaixo mostra os diversos passos para obter um contrato de assistência, e uma vez que o contrato tenha sido assinado, a execução dos serviços aos quais tem direito segundo o seu contrato.



Papéis e responsabilidades dos colaboradores de serviço da Tennant



A equipa de apoio ao cliente da **Tennant é responsável** pelos seguintes passos no processo de assistência:

- Criar/manter o seu contrato de assistência no nosso sistema
- Criar/manter um plano de visitas de manutenção preventiva no nosso sistema
- Processar os seus pedidos de assistência, registrá-los no nosso sistema de acordo com o seu contrato de assistência técnica e o nível de prioridade
- Tentar diagnosticar o problema que tem com a sua máquina
- Confirmar com os seus funcionários o tipo de assistência a que tem direito como cliente, de acordo com o contrato aplicável para a máquina em questão
- Gerir a urgência com que será tratado o seu pedido, de acordo com o esquema de prioridades da Tennant
- Tratar as suas encomendas de peças e consumíveis e assegurar uma entrega de acordo com os seus pedidos



O **departamento de serviço técnico** irá:

- Ligar-lhe para verificar qual é o problema com a sua máquina
 - Se o problema puder ser resolvido por telefone (resolução de avarias por telefone), o técnico irá fazê-lo
 - Se não for possível resolver o problema de forma remota, ele irá confirmar a data/hora de assistência técnica
- Planificar e programar o trabalho do técnico para assegurar que o pedido de assistência de serviço seja efetuado de forma atempada
- Determinar o o grau de prioridade para a respectiva máquina ao chegar às instalações
- Verificar se a avaria foi causada por danos ou utilização incorreta por parte do operador/cliente, e explicar como evitar o problema no futuro
- Verificar se o pedido de assistência é coberto pela garantia
- Executar a manutenção preventiva ou a reparação da avaria
- Explicar ao cliente onde se encontrava o problema e o que foi feito para o solucionar. Pedir ao cliente para assinar uma ficha de confirmação da assistência técnica efetuada
- Fornecer-lhe ou enviar por e-mail um relatório de assistência e, quando aplicável, uma lista de verificação preventiva



Em seguida, o **departamento de apoio ao cliente** irá tratar da faturação. Dependendo do tipo de contrato que tenha com a Tennant, a faturação irá ser efetuada:

- Periodicamente com o montante acordado, relativo a assistência para contratos Pro24, Pro48 e - se aplicável - ProFix
- Após cada visita de prevenção ou de reparação de avarias, de acordo com as condições acordadas para o contrato ProVar e - se aplicável - ProFix



As suas responsabilidades enquanto cliente

Existe um número de coisas que pode fazer como cliente para nos permitir fornecer-lhe o nível de assistência técnica que acordámos da forma mais eficiente possível:

- Fornecer à Tennant uma versão assinada do contrato (devolvendo o documento assinado por correio ou através de confirmação por e-mail), indicando quem é a pessoa de contacto na sua empresa, para efeitos de assistência técnica.
- Assegurar que a manutenção diária é efetuada devidamente conforme descrito no Manual do Operador da máquina.
- Ser-lhe-á pedido que forneça um local de trabalho adequado, coberto, para reparar a máquina. Isto para que o nosso técnico de assistência possa resolver o seu problema de forma eficaz.
- Em caso de avaria durante uma deslocação, deverá transportar a máquina até às suas instalações para permitir ao técnico efetuar a assistência requisitada de forma segura.
- Deverá também manter a Tennant informada sobre quaisquer modificações na localização da máquina, para assegurar que o técnico de assistência se irá deslocar até ao local correto.
- Para poder continuar a desfrutar de assistência coberta pela garantia, por favor certifique-se que a máquina é mantida por um técnico certificado Tennant e que serão apenas utilizadas peças originais Tennant.



Para poder processar o seu pedido de assistência de forma eficaz, iremos fazer-lhe algumas perguntas para ajudar a processar o seu pedido rapidamente. Queira portanto ter as informações seguintes disponíveis:

- Fornecer à Tennant uma versão assinada do contrato
- O número de série do equipamento Tennant.
- Se não disponível:
 - tipo de máquina.
 - endereço onde a máquina é utilizada.
- Uma descrição clara do problema.
- Urgência
 - Para poder avaliar a urgência do seu pedido de assistência, necessitamos perceber se a máquina está totalmente avariada ou se o desempenho é de menor qualidade e se existe uma solução alternativa à disposição.
- A pessoa de contacto que o nosso departamento de serviço técnico pode contactar para processar o seu pedido:
 - Nome
 - Contacto telefónico
- Recomendamos a que providencie o contacto do operário ou da pessoa que se encontra mais próxima da máquina.
 - Indicar se é necessário levar documentação para entrar nas instalações onde se encontra a máquina.
- O seu número de encomenda de compra para o pedido de assistência (se for necessário mencionar uma referência de encomenda na sua fatura).

Níveis de assistência e esquema de prioridades



Para poder avaliar a prioridade do seu problema e determinar a urgência/prioridade de uma deslocação de assistência, definimos vários níveis de prioridade e um esquema de resposta. O nível de prioridade depende de:

- a hora que recebemos o seu pedido de assistência
- o tempo de resposta ao qual tem direito
- se ainda consegue limpar com a máquina ou não

O nível de prioridade indica a urgência do pedido de assistência. Em caso de conflito, o pedido com a prioridade mais alta será efetuado em primeiro lugar.

Pro 24				
	HORÁRIO DE PEDIDO DE ASSISTÊNCIA	TEMPOS DE RESPOSTA	APTO PARA LIMPEZA	RESPOSTA
Nível 1	ATÉ ÀS 10H	24	✗	PRÓPRIO DIA
Nível 2		24	✓ ✗	EM 24 HORAS
Pro Var Pro Fix Pro 48				
	HORÁRIO DE PEDIDO DE ASSISTÊNCIA	TEMPOS DE RESPOSTA	APTO PARA LIMPEZA	RESPOSTA
Nível 3	ATÉ ÀS 10H	48	✗	EM 24 HORAS
Nível 4		48	✓ ✗	DIA SEGUINTE
SEM CONTRATO				
		TEMPOS DE RESPOSTA	APTO PARA LIMPEZA	RESPOSTA
Nível 5		60	✗	EM 48 HORAS
Nível 6		60	✓	EM 60 HORAS



Garantia: termos e condições gerais



Garantia

Cobertura da garantia

A garantia cobre peças que não deveriam avariar-se em caso de utilização normal. Os artigos que necessitam de ser substituídos devido a uso e desgaste normal não são cobertos pela garantia. Para reduzir as hipóteses de avaria nas peças e para assegurar que o seu equipamento continua a proporcionar um alto desempenho de limpeza, a sua máquina irá necessitar de manutenção, mesmo durante o período de garantia.

Condições de garantia

Na tabela abaixo irá encontrar um resumo da garantia para produtos Tennant, vendidos diretamente a um utilizador final pela Tennant na Europa, Médio-Oriente e África. Os utilizadores finais desta região, que adquiriram o seu equipamento Tennant através de um parceiro autorizado, terão de entrar em contacto com o mesmo, para pedidos relacionados com a garantia.

As condições de garantia podem variar dependendo do país. Para mais informações sobre as condições de garantia aplicáveis no seu país, queira visitar a secção de peças e assistência técnica no nosso site internet e deixar os seus dados de contacto utilizando a opção "enviar formulário" (por baixo da hiperligação "contacte-nos"). Os utilizadores finais diretos irão receber a política de garantia detalhada por e-mail.

Os artigos de desgaste e os consumíveis não se encontram incluídos.

A garantia limitada dos produtos Tennant não é válida em caso de modificações não oficiais efetuadas num produto, ou caso o produto tenha sido reparado por terceiros, que não sejam representantes de assistência certificados pela Tennant. Um representante Tennant significa que se trata de um representante de assistência diretamente através da Tennant ou de um representante formado nas fábricas Tennant, através de um dos nossos parceiros autorizados.

	PEÇAS	MÃO-DE-OBRA	PEÇAS DE REPOSIÇÃO
TENNANT	24 Meses*†	12 Meses*	3 Meses (só peças)
GREEN MACHINES	12 Meses*	12 Meses*	3 Meses (só peças)
ORBIO 5000 SC	36 Meses**	36 Meses	3 Meses (só peças)
ORBIO OS3	24 Meses	24 Meses	3 Meses (só peças)

*Artigos de desgaste e outros consumíveis estão excluídos.

† Ou 2000 horas, o que ocorrer primeiro.‡ Excepto nas máquinas S3, T1, 2370, B1, F3, F8, F12, V3, V6, V10, V12, V14, V-SMU-36, 250, 1210-1215, E5, V-BP-7 e R3 que têm garantia de 12 meses.

** A garantia sobre as baterias e-cell baseia-se no prorrate da vida da bateria

Termos e condições gerais

Para cada produto é elaborado um documento de contrato de assistência técnica, determinando as condições de fornecimento de assistências entre o cliente e a Tennant. Os contratos de assistência técnica consistem num plano de equipamento que especifica os detalhes do cliente, a localização onde será utilizado o produto, o equipamento coberto pela assistência e o tipo de assistências cobertas pelo contrato. Para além disso, o contrato contém termos e condições de assistência. Abaixo encontra um número de pontos-chave dos termos e condições de assistência que ainda não foram tratados noutras secções deste guia:

- **Indexação do preço:** o preço acordado para a assistência no início do acordo será aumentado segundo o nível de inflação IPC aplicável à assistência técnica fornecida a cada ano. A primeira indexação será efetuada a 1 de Janeiro do ano que segue o início do contrato. Se a data de início do contrato for entre 1 de Julho e 31 de Dezembro, a indexação do preço será aplicável no ano seguinte.
- **Prolongamento do contrato:** os contratos que cobrem apenas assistência de manutenção preventiva (ProFix e ProVar) serão automaticamente renovados no final do termo do contrato.
- **Término:** tanto o cliente como a Tennant têm o direito de terminar o contrato em qualquer altura. A outra parte deverá ser informada desta intenção, por escrito, tendo em conta um período de pré-aviso de um mês.

O cliente pode optar por um preço fixo para o termo do contrato. Nesse caso, não será aplicada indexação durante o termo do contrato.



T16

eH2O
AA CIBIO Technology

TENNANT



Tennant Company Parts
Authorized for Tennant and Bobcat Equipment



A criar um mundo mais limpo, seguro e saudável.

Contacte-nos para mais informações:

Tennant Portugal - Equipamentos De Limpeza, Sociedade Unipessoal, Lda

Av. Pedro Álvares Cabral

Centro Empresarial Sintra-Estoril V, Armazem B7

2710-263 Linhó-Sintra

Telefone: 800 20 60 68

Email: TennantPT@tenantco.com

Perguntas frequentes

É possível que ainda tenha algumas questões para nos colocar após a leitura deste documento. Nesse caso, queira visitar o nosso site (pt.tenantco.com/service-delivery) para uma lista das perguntas mais frequentes. Não hesite em contactar-nos, caso não encontre a resposta à sua pergunta.

www.tennant.pt

©2016 O logótipo e marcas registadas da Tennant Company, assinalados com o símbolo “®”, são marcas registadas da Tennant Company nos Estados Unidos e/ou outros países. Os produtos da Tennant Company são vendidos e mantidos através de filiais da Tennant company e de distribuidores. Todos os direitos reservados.

