

So individuell wie unsere Kunden sind auch deren Anforderungen an flexiblen und umfassenden Service. Daher bieten wir eine umfangreiche Palette an Dienstleistungen an, die auf die Besonderheiten jedes einzelnen unserer Kunden abgestimmt sind.

Unsere Leistungspalette im Überblick

Abgestimmter Service
für die Individualität unserer Kunden



Wir beraten Sie gerne ausführlich über unsere verschiedenen Performance Serviceprodukte. Bitte wenden Sie sich an Ihren Thermo Verkaufs- oder Serviceberater.

Performance ON-SITE:

-> Vor-Ort-Service

- Vor-Ort-Service ohne zusätzliche Kosten
- Keine Anfahrts- und Versandkosten während der Gewährleistungszeit

Performance EXTEND:

-> Verlängerung der Gewährleistungszeit

- kostenlose Ersatzteile
- gleiche Sicherheit wie in Gewährleistungszeit
- keine Anfahrtskosten*

Performance ESSENTIAL:

-> Basis-Servicevertrag;

erhöhte Gerätesicherheit

- garantierte Reparatur- und Reaktionszeit
- 1x jährliche Wartung vor Ort
- inkl. Gerätekalibrierung

Performance ADVANTAGE:

-> Komfort-Service-Vertrag;

erweiterte Serviceleistung;

zusätzlich wie **Performance ESSENTIAL**:

- 12h oder 24h* für Sie erreichbar
- noch schnellere Reparatur- und Reaktionszeit
- inkl. aller Ersatzteile und Arbeitszeiten
- inkl. einer Soforthilfe vor Ort

Performance PLUS Garantie:

-> Komfort-Service-Vertrag während der Gewährleistungszeit

- zusätzliche Sicherheit vom ersten Tag der Geräteauslieferung an
- Leistungen wie **Performance ADVANTAGE**

Performance INITIATION:

-> Geräteinstallation

- fachgerechte Installation
- Funktionsprüfung
- Dokumentation (IQ/OQ)*

* optional

Übersicht Service Produkte

Service Leistungen	Gewährleistungszeit	<i>Performance</i> EXTEND Garantie	<i>Performance</i> PLUS Garantie	<i>Performance</i> ESSENTIAL	<i>Performance</i> ADVANTAGE
Telefon Support	9h x 5 Arbeitstage	9h x 5 Arbeitstage	12h x 5 Arbeitstage	9h x 5 Arbeitstage	12h x 5 Arbeitstage
24h Telefon Support	---	---	(optional)	---	(optional)
E-Mail Support	uneingeschränkt	uneingeschränkt	uneingeschränkt	uneingeschränkt	uneingeschränkt
Performance CENTER Reparaturdurchlaufzeit	10 Arbeitstage	10 Arbeitstage	5 Arbeitstage	10 Arbeitstage	5 Arbeitstage
Vor-Ort-Service	10 Arbeitstage (Option inkl. Reisekosten)	10 Arbeitstage (Option inkl. Reisekosten)	5 Arbeitstage (Option 2 Arbeitstage)	10 Arbeitstage (Option 5 Arbeitstage)	5 Arbeitstage (Option 2 Arbeitstage)
Bereitstellung Vor-Ort- Service im Bedarfsfall	auf Anfrage / nach Auftragslage	auf Anfrage / nach Auftragslage	inklusive / 5 Arbeitstage	auf Anfrage / nach Auftragslage	1 Besuch inklusive / 5 Arbeitstage
Ersatzteilversand	2-5 Arbeitstage	2-5 Arbeitstage	2 Arbeitstage garantiert	2-5 Arbeitstage	2 Arbeitstage garantiert
Ersatzteilversand Expresszustellung	---	---	inklusive	(Option 2 Arbeitstage garantiert)	inklusive
Kosten für Ersatzteile und Arbeitszeiten	inklusive	inklusive	inklusive	Listenpreis *	inklusive
Software Updates	Listenpreis	Listenpreis	inklusive	Listenpreis *	inklusive
Firmware Updates	Listenpreis	Listenpreis	inklusive	Listenpreis *	inklusive
Kalibrierservice	Listenpreis	Listenpreis	jährliche Kalibrierung	jährliche Kalibrierung	jährliche Kalibrierung

*) Vorzugspreisliste für Vertragskunden

Thermo Electron Corporation

International/Germany

Thermo Electron (Karlsruhe) GmbH
Dieselstr. 4
76227 Karlsruhe
Tel. +49 (0) 721 4 09 44 44
info.mc.de@thermo.com

Benelux

Thermo Electron B.V.
Takkebijsters 1
4817 BL Breda
Tel. +31 (0) 76 5 87 98 88
info.mc.nl@thermo.com

France

Thermo Electron S.A.
16 Avenue du Québec - Silic 765
91963 Courtaboeuf Cedex
Tel. +33 (0) 1 60 92 48 00
info.mc.fr@thermo.com

United Kingdom

Thermo Electron
Emerald Way, Stone
Staffordshire ST15 0SR
Tel. +44 (0) 1785 81 36 48
info.mc.uk@thermo.com

USA

Thermo Electron
25 Nimble Hill Rd.
Newington, NH 03801
Tel. 603 436 9444
info.tc.us@thermo.com