

0844...

Un simple coup de fil suffit.



Swissmade 



SCHULTHESS

La lessive: Le savoir-faire

Au coin de la rue et joignable 24h/24.

Les appareils ménagers et industriels de Schulthess sont d'une qualité exemplaire et d'une durabilité exceptionnelle. Pour que votre produit Schulthess soit opérationnel pendant longtemps, les pièces, les éléments et les matériaux ont été soigneusement sélectionnés, testés, travaillés puis montés avec précision. Mais Schulthess a également tout prévu en cas de panne: son service après-vente compétent est joignable 24h/24 et propose de nombreux services.

Présent sur l'ensemble du territoire

Avec ses

- 4 centres de service clientèle (et Kuhn Design AG, Bâle)
- 3 succursales
- 17 centres SAV
- 130 techniciens SAV,

le SAV Schulthess est présent dans toute la Suisse. Vous pouvez nous trouver pratiquement au coin de la rue, car nous sommes présents dans presque toutes les grandes localités. Tous les techniciens SAV connaissent parfaitement la zone géographique qui leur est attribuée et peuvent se rendre rapidement aux lieux d'intervention.

Un seul numéro

En cas de panne, vous n'avez pas l'embarras du choix: où que vous soyez, appelez le **0844 888 222** et vous serez en communication avec l'une de nos aimables standardistes dans le service correspondant à votre zone linguistique.

Jour après jour, nuit après nuit

Pour que nous soyons informés rapidement de la panne, nous sommes joignables 7 jours sur 7, 24 heures sur 24. En appelant le 0844 888 222 pendant les heures de bureau, vous serez mis en communication avec le standard compétent. En dehors des heures de bureau et pendant le week-end, votre appel sera réceptionné par une société mandatée auprès de laquelle vous pourrez signaler votre panne. Dès le lendemain ou lundi matin, les dispositions nécessaires seront prises pour vous dépanner.



Tél. 0844 888 222
Fax 0844 888 223

Nouveau: le service de déclaration de panne en ligne

Si vous préférez transmettre votre message de panne en ligne, nous avons également pensé à ce cas. Vous trouverez le service de déclaration de panne en ligne sur www.schulthess.ch/panne

Notre service spécial week-end pour les entreprises

Les hôtels, les maisons de retraite, les laveries industrielles, etc. lavent également pendant le week-end. Une panne peut y entraîner de lourdes conséquences. Parfois, une réparation immédiate s'impose. C'est pourquoi un service spécial week-end est disponible partout en Suisse.

Une longueur d'avance grâce à la compétence.

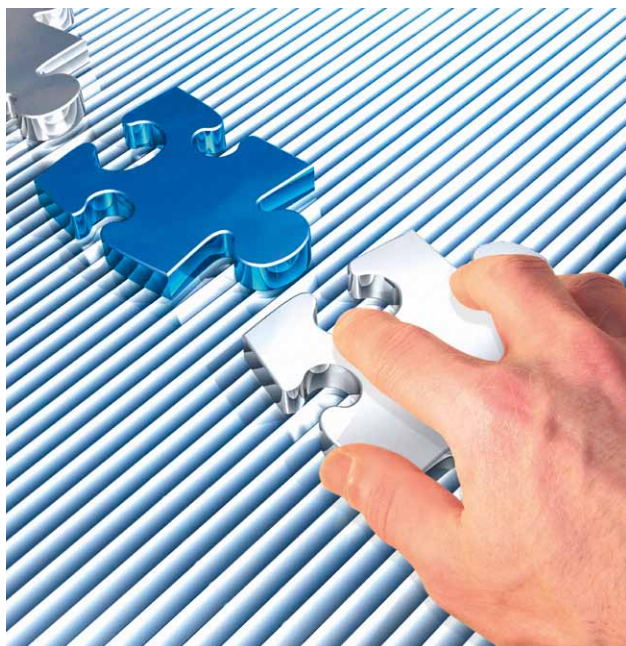
La compétence par le savoir-faire

En ce qui concerne le SAV, notre entreprise a un concept très clair: les techniciens SAV de Schulthess doivent parfaitement connaître chaque pièce, chaque élément, chaque fonction des produits.

Cette directive engage l'entreprise à faire suivre une formation de base conséquente à tous les nouveaux techniciens SAV et par la suite une formation continue solide:

- Les nouveaux techniciens SAV se familiarisent avec tous les appareils anciens et actuels lors d'un stage d'initiation au sein de l'entreprise.
- Après cette formation de base, ils accompagnent les collègues au travail pendant plusieurs semaines pour profiter de leur expérience et apprendre leurs «trucs».
- Ce n'est qu'après cette période que les nouvelles recrues se rendent seules chez nos clients.

De plus, des cours sont organisés régulièrement pour approfondir et compléter les connaissances des techniciens SAV. Bien entendu, une formation technique théorique s'impose pour les nouveaux modèles.



La compétence par la spécialisation

La structure des appareils ménagers Schulthess diffère de celle des machines industrielles. Il faut en tenir compte dans le cadre du SAV.

C'est la raison pour laquelle nous formons des spécialistes pour les deux types de produits, qui connaîtront ainsi parfaitement «leur produit», son mode de fonctionnement et la clientèle respective.

Cette spécialisation assure au client que le technicien SAV fera son travail rapidement, avec précision et avec un savoir-faire fondé.

La compétence par le soutien

En cas de besoin, les techniciens SAV de Schulthess peuvent à tout moment appeler d'autres spécialistes de leur succursale respective pour obtenir du soutien. Dans «leur» filiale, ils peuvent notamment contacter le technicien SAV en chef. A l'usine, ce sont des techniciens qualifiés qui sauront répondre de façon compétente et détaillée à toutes ses questions. Cela garantit une aide rapide sur le lieu d'intervention aussi en cas de problèmes.

Chez Schulthess, nous attachons une grande importance à un service après-vente professionnel et fiable qui, même en cas d'urgence, permet de trouver une solution efficace et rapide. Un conseil complet et compétent ainsi que des solutions adaptées aux besoins des clients, tels sont nos préoccupations majeures.

Votre satisfaction est notre objectif.

Une performance globale qui séduit

En règle générale, on fait appel au SAV pour réparer une panne, ce qui entraîne des tracas pour vous en tant que client.

Notre souhait est donc qu'après chaque intervention d'un de nos techniciens SAV, vous puissiez dire: «Le service après-vente de Schulthess m'a bien conseillé et a fait preuve de professionnalisme dans son travail!». C'est pourquoi l'ensemble de la prestation de notre SAV (de l'annonce de votre panne à la facturation) doit être irréprochable.

D'où notre credo:

- Votre appel est réceptionné de façon rapide et aimable.
- Vous obtenez un rendez-vous avec un technicien SAV dès la déclaration de votre panne.
- Notre technicien SAV qui intervient chez vous fait bonne impression quant à la propreté et la politesse.
- Il vous informe en détail sur la nature de la panne et les mesures à prendre.
- Si vous possédez un vieil appareil, il vous fait une proposition de réparation ainsi qu'une proposition de remplacement.
- En partant, il laisse son lieu de travail propre et bien rangé.
- La facture, établie en cas d'absence de garantie ou de contrat SAV supplémentaire, est claire et précise.

De ce point de vue, une intervention du SAV de Schulthess ne se réduit pas à un travail technique, mais constitue une prestation au centre de laquelle se trouve la satisfaction du client.



Le conseil au client est souvent une nécessité

Très souvent, les techniciens SAV Schulthess se retrouvent face à des appareils et à des machines dont la réparation, d'un point de vue global, n'est pas la solution optimale pour le client. Parfois les pièces de rechange nécessaires ne sont plus disponibles, même si celles-ci sont stockées pendant des années. C'est ainsi que souvent la meilleure solution est de remplacer la machine plutôt que de la réparer. Dans ce genre de situation, tout technicien SAV Schulthess dispose de la documentation nécessaire pour vous conseiller de façon optimale. Il peut vous faire un devis pour la réparation et en même temps aussi une offre de remplacement pour un nouvel appareil.

Schulthess considère cette forme de conseil comme l'une des tâches essentielles du technicien SAV, dans la mesure où vous pouvez décider librement de faire réparer l'appareil ou de le remplacer.

Ayez l'esprit tranquille avec un abonnement SAV Schulthess.

Que faire après l'expiration de la garantie?

Nous garantissons un fonctionnement impeccable de nos appareils et machines pendant deux ans après la mise en service (un an pour les machines industrielles). Nous nous engageons pendant cette période à réparer gratuitement toute panne ou tout dysfonctionnement dû à des défauts de matériel ou de fabrication.

Cependant, à l'expiration de la garantie, les interventions de notre SAV deviennent payantes. Nous avons créé une offre qui vous permet de prendre, contre un paiement annuel, un abonnement jusqu'à la 15^{ème} année de service.

Nous distinguons alors le secteur ménager et le secteur industriel.

L'offre d'abonnement pour les appareils ménagers

Notre abonnement SAV est la prolongation directe de la garantie sortie usine. Elle s'applique lorsque vous signalez une panne après expiration de la garantie.

Avec un abonnement SAV, l'intervention de notre technicien SAV est toujours gratuite: vous ne payez ni les frais de déplacement, ni les heures de travail, ni le matériel.

Au bout de 11 ans, soit au bout de 12 années de service, nous transformons cet abonnement SAV, sauf demande contraire de votre part, en abonnement SAV partiel pour 3 années supplémentaires. Les frais de déplacement et les heures de travail sont alors couverts mais pas le coût des pièces détachées.



L'offre d'abonnement pour les machines industrielles

Vous avez le choix entre les options suivantes:

- Option abonnement SAV
Avec l'option abonnement SAV, vous n'avez aucune facture à payer en cas de panne. Les frais de déplacement, les heures de travail et le coût du matériel sont couverts jusqu'à la fin de la 12^{ème} année de service. Cet abonnement permet de calculer les coûts d'entretien et de gérer le risque de réparation.
- Option abonnement nettoyage/maintenance
Avec notre abonnement minimal votre machine fait l'objet d'une ou de plusieurs interventions de nettoyage/maintenance par an. Pour assurer le bon fonctionnement de votre machine, vous pouvez aussi combiner cette option avec l'option abonnement SAV.
- Option abonnement revêtement
Revêtue une ou plusieurs fois par an par l'un de nos spécialistes, votre repasseuse garantit une finition parfaite du linge.

Nous serions ravis de trouver avec vous la meilleure solution pour l'entretien de votre machine industrielle. N'hésitez pas à nous contacter pour un entretien.

**Numéros des centrales de vente et
SAV pour la Suisse**

Vente

Tél. 0844 880 880

Fax 0844 880 890

SAV

Tél. 0844 888 222

Disponible 24 h / 24 via le téléphone SAV 24 h

Fax 0844 888 223

Schulthess Maschinen SA

8633 Wolfhausen ZH, Case postale

Tél. 055 253 51 11, Fax 055 253 54 70

www.schulthess.ch

info@schulthess.ch

Centres SAV

3063 Ittigen-Berne, Ey 5

Tél. 031 335 05 70, Fax 031 335 05 75

1025 St-Sulpice, Ch. de la Venoge 7

Tél. 021 620 00 40, Fax 021 625 22 42

6814 Lamone, Via Industria 1

Tél. 091 612 24 50, Fax 091 604 62 50

8048 Zurich, Farbhofstrasse 21

Tél. 044 438 81 81, Fax 044 438 81 91

Succursales SAV

6004 Lucerne, St.-Karli-Str. 76

1217 Meyrin, Rue du Pré-Bouvier 27

7310 Bad Ragaz, Elestastrasse 16

**Représentation générale pour les cantons
de Bâle-Ville et Bâle-Campagne**

Kuhn Design AG, Missionsstrasse 39, 4055 Bâle

Tél. 061 327 40 20, Fax 061 327 40 21