

KÄRCHER

makes a difference



KÄRCHER SERVICE.

Ein Versprechen auf Partnerschaft. Von Profis für Profis.

GEMEINSAM MEHR ERREICHEN.

Wie viel einfacher kann fast alles sein, wenn man seine Talente verbindet. Weil es einfach erfolgreicher ist, gemeinsam Ziele zu verfolgen, sich zu ergänzen, voneinander zu lernen. Man kann es das Prinzip des Fortschritts nennen. Wir nennen es Kärcher Services. Ein Versprechen auf Partnerschaft. Von Profis für Profis.

IHR WEG ZUM KÄRCHER-SERVICE

TELEFON 07195 903-3999
FAX 07195 903-3940
E-MAIL SERVICE@VERTRIEB.KAERCHER.COM
APP KÄRCHER SERVICE APP



- 5 **Das Kärcher Service-Angebot**
- 6 **Das Kärcher Service-Netz**
- 8 **Reparatur vor Ort**
- 10 **Unsere Fahrzeuge und Werkstätten**
- 11 **Perfekte Ersatzteillogistik**
- 12 **Kärcher Maintain**
- 14 **Kärcher All Brands Service**
- 16 **Kärcher Service-App**

ARBEITEN SIE AN IHREM ERFOLG. WIR GEBEN IHNEN DIE SICHERHEIT.



Sicherheit bedeutet, für den anderen da zu sein. Wobei nicht der gute Wille der Maßstab ist, sondern die tatsächliche Präsenz. Immer mit vollem Einsatz und dem kompletten Leistungsspektrum. Das muss Ihr Anspruch sein. Unserer ist es allemal. Weil wir uns als Systemanbieter verstehen, der die volle Bandbreite von Produkten und Services bietet und leistet.

Wir sind bereit: Über die gesamte Nutzungsdauer Ihres Kärcher-Geräts werden Sie durch unseren Service begleitet. Wo immer Sie uns brauchen sind wir oder einer unserer Servicepartner für Sie vor Ort zur Stelle. In Ihrem Betrieb. An Ihrem Einsatzort. Wo auch immer.

DAS KÄRCHER SERVICE-ANGEBOT.



Sie arbeiten mit professionellen Reinigungsgeräten? Dann müssen Sie darauf vertrauen können, dass Ihr Maschinenpark jederzeit uneingeschränkt und vollumfänglich einsatzbereit ist.

Sie benötigen ein Serviceangebot, das keine Fragen offen lässt. Mit operativem Service vor Ort, schnell und zuverlässig. Mit allen benötigten Werkzeugen, Ersatz- und Verschleißteilen. Mit optimal geschnürten Paketen für Inspektion, Wartung und Full-Service. Mit einem Wort: Kärcher Service. Ein Service der Ihnen Sicherheit gibt. Versprochen!

Unser Service – Etwas Besonderes

- Über 100 eigene Servicetechniker mit voll ausgestatteten Servicefahrzeugen
- 35.000 abgewinkelte Serviceaufträge pro Jahr
- Rund 250 Schulungstage pro Jahr
- Service an über 1.900 verschiedenen Gerätevarianten
- Über 3.800 aktive Serviceverträge
- 98% aller Ersatzteile innerhalb 24 Stunden verfügbar

DAS KÄRCHER SERVICE-NETZ.



Kundennähe heißt für uns, dass wir im Falle eines Falles schnell bei Ihnen sind – deutschlandweit. Bei Störungen oder akuten Anwendungsproblemen unverzüglich, bei regelmäßig wiederkehrenden Service-Aufgaben nach vereinbartem Termin. Die kurze Reaktionszeit unseres Service-Teams reduziert eventuelle Ausfallzeiten auf ein Minimum. Dies erreichen wir durch unser engmaschiges Servicenetz mit nahezu 700 Anlaufstellen – mindestens eine davon auch in Ihrer Nähe.



Kärcher Servicetechniker: Der Werkskundendienst

- Über 100 eigene Servicetechniker mit umfassend ausgestatteten Servicefahrzeugen
- Deutschlandweit verteilt
- Absolute Spezialisten der Reinigungsgerätetechnik
- Elektrofachkräfte für festgelegte Tätigkeiten
- Regelmäßige Schulungsteilnahmen gewährleisten aktuelles Fachwissen
- Ersatzteilversorgung über Nacht direkt ins Fahrzeug

Kärcher Niederlassungen

- 12 eigene Niederlassungen
- Deutschlandweit verteilt
- Umfassend ausgestattete Werkstätten
- Mit Kärcher-Shop für Professional und Home-Garden
- Mit Geräte-Mietpark

Kärcher Servicepartner: Eine erstklassige Alternative

- Rund 600 autorisierte Servicepartner mit über 1000 geschulten Servicetechnikern stets in Ihrer Nähe
- Strenge Auswahlkriterien über ein Zertifizierungssystem
- Geprüfte Ausstattung und Ausbildung
- Aktueller Wissensstand durch vorgeschriebene regelmäßige Schulungsteilnahme

1 Kärcher Niederlassung Bremen

Flughafendamm 2, 28199 Bremen
Tel. 0421 522668-0
kaercher.bremen@vertrieb.kaercher.com

Öffnungszeiten:

Mo-Fr: 9:00-18:00 Uhr, Sa: 9:00-13:00 Uhr

4 Kärcher Niederlassung Kassel

Göttinger Str. 25, 34123 Kassel
Tel. 0561 536743
kaercher.kassel@vertrieb.kaercher.com

Öffnungszeiten:

Mo-Fr: 9:00-18:00 Uhr, Sa: 9:00-13:00 Uhr

7 Kärcher Niederlassung Würzburg

Hertzstr. 4, 97076 Würzburg
Tel: 0931 40678-0
kaercher.wuerzburg@vertrieb.kaercher.com

Öffnungszeiten:

Mo-Fr: 9:00-18:00 Uhr, Sa: 9:00-13:00 Uhr

2 Kärcher Niederlassung Braunschweig

Fabrikstraße 1b, 38122 Braunschweig
Tel. 0531 120495-0
kaercher.braunschweig@vertrieb.kaercher.com

Öffnungszeiten:

Mo-Fr: 9:00-18:00 Uhr, Sa: 9:00-13:00 Uhr

5 Kärcher Niederlassung Oberursel

Langwiesenweg 1a, 61440 Oberursel
Tel. 06171 63367-0
kaercher.oberursel@vertrieb.kaercher.com

Öffnungszeiten:

Mo-Fr: 9:00-18:00 Uhr, Sa: 9:00-13:00 Uhr

8 Kärcher Niederlassung Kaiserslautern

Mainzer Str. 87, 67657 Kaiserslautern
Tel. 0631 361559-0
kaercher.kaiserslautern@vertrieb.kaercher.com

Öffnungszeiten:

Mo-Fr: 9:00-18:00 Uhr, Sa: 9:00-13:00 Uhr

3 Kärcher Niederlassung Castrop-Rauxel

Engellastraße 14, 44575 Castrop-Rauxel
Tel. 02305 54889-0
kaercher.castrop@vertrieb.kaercher.com

Öffnungszeiten:

Mo-Fr: 9:00-18:00 Uhr, Sa: 9:00-13:00 Uhr

6 Kärcher Niederlassung Troisdorf

Lülsdorfer Str. 50, 53842 Troisdorf
Tel. 02241 94528-0
kaercher.troisdorf@vertrieb.kaercher.com

Öffnungszeiten:

Mo-Fr: 9:00-18:00 Uhr, Sa: 9:00-13:00 Uhr

9 Kärcher Niederlassung Winnenden

Friedrich-List-Straße 6, 71364 Winnenden
Tel: 07195 903 3663
kaercher.winnenden@vertrieb.kaercher.com

Öffnungszeiten:

Mo-Fr: 8:00-18:30 Uhr, Sa: 9:00-14:00 Uhr

10 Kärcher Niederlassung Lörrach

Grüttweg 1, 79539 Lörrach
Tel: 07621 89071-0
kaercher.loerrach@vertrieb.kaercher.com

Öffnungszeiten:

Mo-Fr: 9:00-18:00 Uhr, Sa: 9:00-13:00 Uhr

11 Kärcher Niederlassung Neu-Ulm

Finninger Str. 46, 89231 Neu-Ulm
Tel: 0731 400662-0
kaercher.neu-ulm@vertrieb.kaercher.com

Öffnungszeiten:

Mo-Fr: 9:00-18:00 Uhr, Sa: 9:00-13:00 Uhr

12 Kärcher Niederlassung Freising

Weierstr. 1, 85354 Freising
Tel: 08164 5060
kaercher.freising@vertrieb.kaercher.com

Öffnungszeiten:

Mo-Fr: 8:00-12:00 Uhr und 13:00-18:00 Uhr
Sa: 9:00-13:00 Uhr

13 Kärcher Vorführcenter Berlin

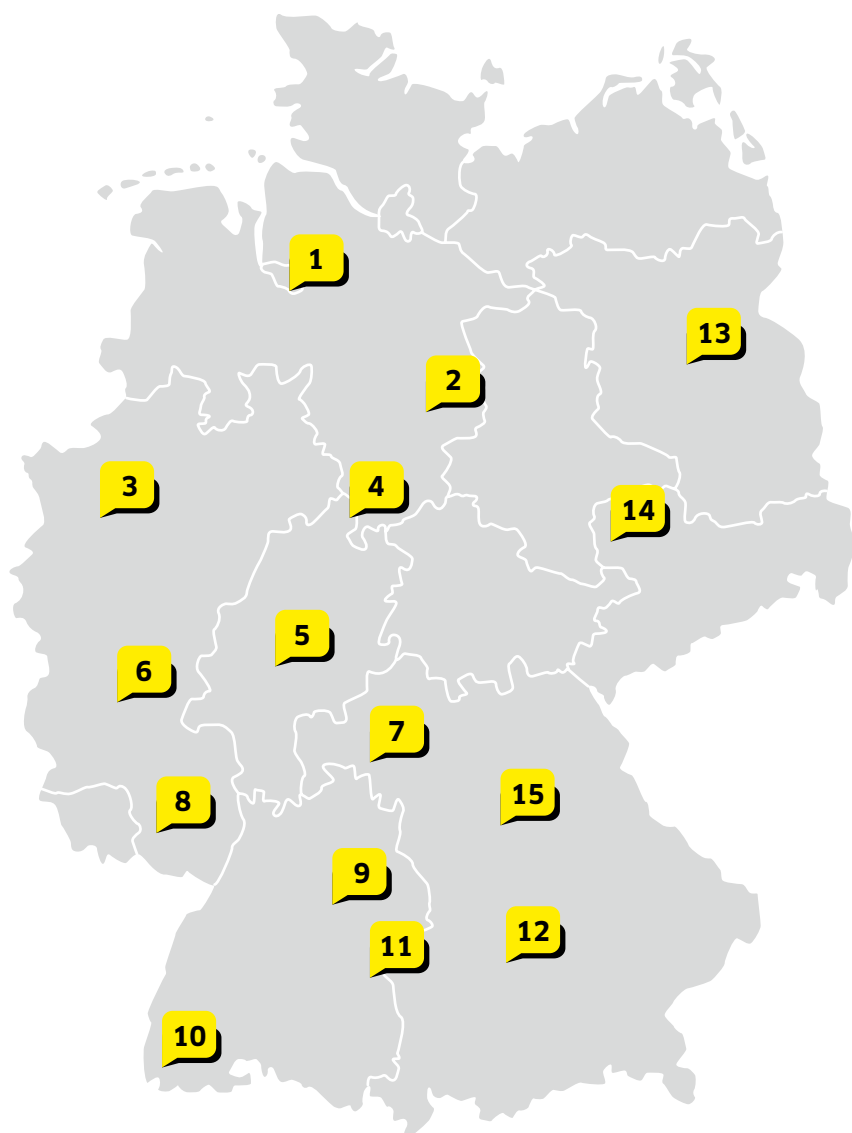
14979 Großbeeren
Für Informationen rufen Sie uns bitte an:
07195 903-3700

14 Kärcher Vorführcenter Leipzig

04435 Schkeuditz-Glesien
Für Informationen rufen Sie uns bitte an:
07195 903-3700

15 Kärcher Vorführcenter Nürnberg

90475 Nürnberg
Für Informationen rufen Sie uns bitte an:
07195 903-3700



REPARATUR VOR ORT.

Im Falle eines Reparatursatzes bieten wir Ihnen einen erstklassigen, schnellen und effektiven Service. Es ist unser Ziel, einen Serviceauftrag schnellstmöglich und zu Ihrer vollsten Zufriedenheit erfolgreich abzuschließen.



IHR WEG ZUM KÄRCHER SERVICE

Ihr direkter Kontakt zum Kundendienst / der Kärcher-Einsatzplanung:



Telefon

07195 903-39 99

Telefax

07195 903-39 40

E-Mail

service@vertrieb.kaercher.com

App

Kärcher Service App



REPARATURABLAUF

1

Reparatur nötig?

Sie benötigen umgehend eine fachgerechte Reparatur Ihrer Kärcher Maschine? Kein Problem! Kontaktieren Sie uns einfach telefonisch, per E-Mail oder über unsere Service-App.

2

Wir halten Sie auf dem Laufenden

Kurz nach der Auftragsannahme erhalten Sie via E-Mail eine Auftragsbestätigung.

3

Schnelle Terminvereinbarung

Zusammen mit Ihnen vereinbaren wir einen Termin. Dank unseres effizienten Routenplanungssystems sind wir schnellstmöglich bei Ihnen. Der Termin wird Ihnen per E-Mail bestätigt.

4

Unkomplizierte Reparatur

Unser Servicetechniker kommt bei Ihnen vorbei und stellt sich Ihrer Service-Herausforderung. Durch Ihre vorher übermittelte Fehlerbeschreibung wird gewährleistet, dass voraussichtlich benötigte Ersatzteile mitgebracht werden.

5

Sofortiger Service-Bericht

Sobald der Einsatz beendet ist, wird Ihnen ein Service-Bericht via E-Mail oder Fax zugesandt. Aus diesem Bericht können Sie entnehmen welche Ersatzteile verbaut wurden und was an Ihrer Maschine repariert wurde.

6

Einfache Abwicklung

Sofern Ihre Reparatur nicht durch ein Kärcher Service-Paket abgedeckt ist oder im Rahmen der Garantie kostenlos abgewickelt wird, senden wir Ihnen eine Rechnung per Post.

PERFEKT AUSGESTATTET – UNSERE FAHRZEUGE UND WERKSTÄTTEN.



Unser oberstes Ziel ist es, Ihr Gerät im Falle eines Ausfalls schnellstmöglich in Stand zu setzen. Dies erreichen wir mit einer Serviceflotte aus über 100 umfassend ausgestatteten Servicefahrzeugen, die deutschlandweit für Sie bereit stehen. Sollte eine Reparatur nicht vor Ort durchgeführt werden können, haben wir die Möglichkeit auf eine unserer 12 Niederlassungen mit erstklassig ausgestatteten Werkstätten zurückzugreifen. Bei Bedarf stellen wir Ihnen über den Kärcher Mietservice eine Ersatzmaschine zur Verfügung.

Unsere Fahrzeuge – eine fahrende Werkstatt.

Kärcher Fahrzeuge haben alles an Bord, was der Servicetechniker für Inspektionen, Wartungen und Reparaturen braucht. Neben allen benötigten Mess-, Standard-

und kärcherspezifischen Spezialwerkzeugen sind unsere Fahrzeuge mit den wichtigsten Ersatz- und Verschleißteilen, sowie Zubehör und Reinigungsmittel ausgestattet.

Unsere Werkstätten.

Reparaturen von Großgeräten oder Geräteüberholungen werden in unseren Werkstätten durchgeführt. Neben unserer Zentralwerkstatt in Winnenden stehen in unseren Niederlassungen weitere Werkstätten in ganz Deutschland zur Verfügung. Selbstverständlich sind dort alle benötigten Mess-, Standard- und Spezialwerkzeuge sowie die gängigsten Ersatz- und Verschleißteile vorhanden.

PERFEKTE ERSATZTEILLOGISTIK.



Höchste Verfügbarkeit und Schnelligkeit sind die Säulen unserer Ersatzteillogistik. Über 98% der geforderten Ersatzteile sind sofort verfügbar. Hierfür verfügt Kärcher über ein hochmodernes Logistikzentrum mit über 70.000 sofort lieferbaren Artikeln und garantierter Lieferung der benötigten Teile innerhalb von 24 Stunden. Bei Bedarf erhalten unsere Servicetechniker die benötigten Ersatzteile am Folgetag bis 7 Uhr morgens direkt ins Fahrzeug geliefert.

Geht nicht gibt's nicht.

Sollte der seltene Fall eintreten, dass ein Ersatzteil nicht sofort verfügbar ist, lösen wir das Problem unter Hochdruck. Der Großteil der Produktion von Ersatzteilen und Maschinen ist in Deutschland angesiedelt. Dies garantiert

nicht nur höchste Qualität des Materials, sondern ermöglicht zudem kurze Reaktionszeiten, um benötigtes Material zu beschaffen.

Keine Kompromisse in Qualität und Sicherheit.

Unsere Servicetechniker verwenden immer und ausschließlich Kärcher Original-Ersatzteile. Dies garantiert die zuverlässige Funktion bei maximaler Sicherheit für Mensch und Maschine.

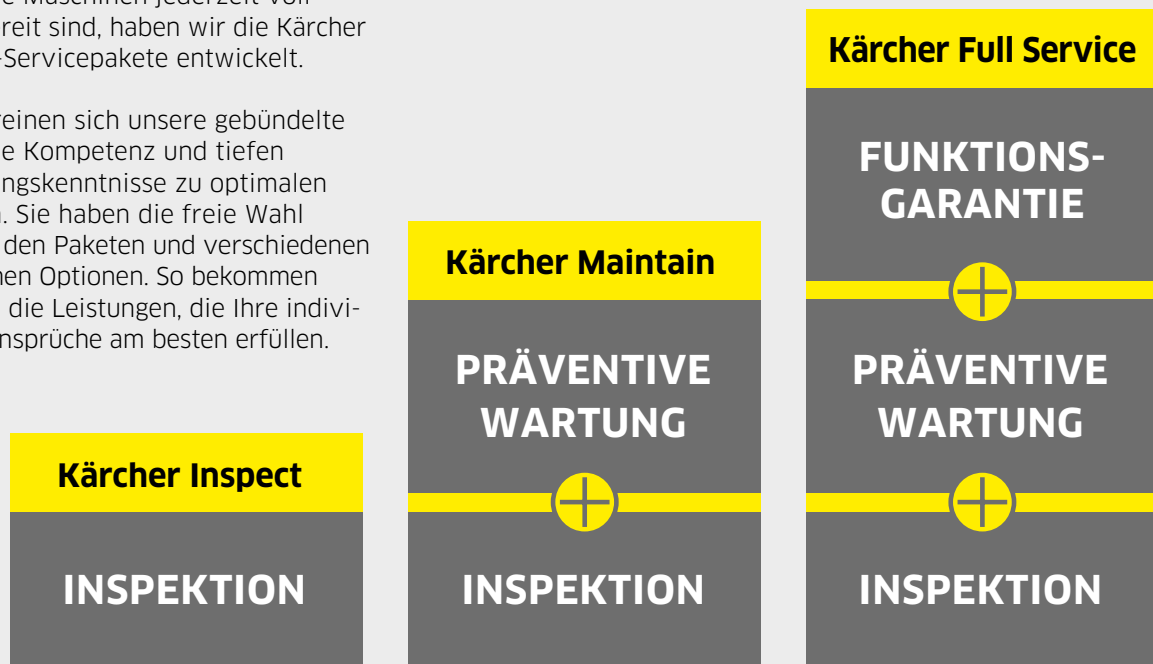
Gängige Messmethoden.

Durch unsere aktuellen Messgeräte können stets die aktuellen Normen und gesetzlichen Vorgaben erfüllen.

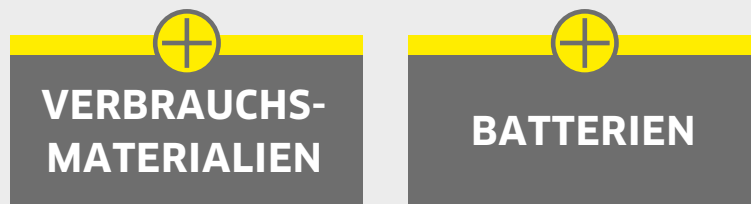
KÄRCHER MAINTAIN: DAS BESTE FÜR SIE UND IHRE MASCHINE.

Damit Ihre Maschinen jederzeit voll einsatzbereit sind, haben wir die Kärcher Maintain-Servicepakete entwickelt.

Darin vereinen sich unsere gebündelte technische Kompetenz und tiefen Anwendungskennntnisse zu optimalen Lösungen. Sie haben die freie Wahl zwischen den Paketen und verschiedenen zusätzlichen Optionen. So bekommen Sie genau die Leistungen, die Ihre individuellen Ansprüche am besten erfüllen.



Optionale Erweiterungen der Kärcher Servicepakete



Jedes Servicepaket ist exakt auf Ihren definierten Bedarf zugeschnitten. Der Leistungsumfang reicht von der reinen Inspektion im Rahmen einer vorgeschriebenen Sicherheitsprüfung über die fristgerechte Wartung bis zum pauschalierten Full Service. Zusätzlich können Sie, je nach Bedarf, jedes Paket um Leistungen wie Batterieservice und/oder Verbrauchsmaterialien erweitern.

Möchten Sie wissen welches Paket für Sie das richtige ist?
Dann benutzen Sie unseren Kärcher-Advisor unter www.kaercher.de



Kärcher Inspect

Im Servicepaket Kärcher Inspect sind die regelmäßigen, gesetzlich vorgeschriebenen Sicherheitsprüfungen enthalten. Ihre Maschine bekommt eine Prüfplakette und Sie das Prüfprotokoll, das den Zustand der Maschine aufzeigt. Damit sind Sie immer auf der sicheren Seite und werden zudem noch kompetent von unseren Servicetechnikern beraten.

Kärcher Maintain

Kärcher Maintain umfasst zusätzlich zum Umfang von Inspect den präventiven Austausch von definierten Verschleißteilen im Rahmen der regelmäßigen Wartung. Dadurch kann Maschinenausfällen vorgebeugt werden, die Lebensdauer der Geräte erhöht werden und Sie sparen dabei wertvolle Zeit und Geld. Wir verwenden nur original Kärcher Ersatzteile.

Kärcher Full Service

Mit dem Kärcher Full Service-Paket bekommen Sie zusätzlich zum Umfang von Maintain eine Funktionsgarantie, die den sicheren, wirtschaftlichen und zuverlässigen Betrieb Ihrer Maschine garantiert. Dadurch wird die Betriebsbereitschaft Ihrer Maschine maximiert und die Ausfallzeiten werden minimiert. Sollte Ihr Gerät einmal ausfallen, reparieren wir es schnellstmöglich. Sie haben mit dem Kärcher Full Service die volle Kostenkontrolle über die gesamte Vertragslaufzeit.

Optionale Erweiterungen der Servicepakete

Sie können jedes Servicepaket individuell um zusätzliche Leistungen erweitern. Wählen Sie beispielsweise einen Batterieservice und/oder die Lieferung von Verbrauchsmaterialien hinzu. Dann sind Sie rundum versorgt und genießen die Kärcher Qualität in vollen Zügen.





Ihr Vorteil:

Unser Service-Team verfügt über gebündelte Kompetenz in Mechanik und Elektronik und ist mit der Technik sämtlicher Hersteller vertraut. Das gilt auch für die Versorgung mit Ersatzteilen in Original- und Erstausrüsterqualität.



Unser Service kümmert sich mit Fachwissen und Liebe zum Detail um Ihre gesamte Reinigungsflotte:

- Die kompetente, zuverlässige, schnelle und konforme Erfüllung aller Standards und vorgeschriebener Sicherheitsüberprüfungen.
- Sie haben nur einen Ansprechpartner für alles. Für Kundendienst und Reparaturen, für Verschleiß- und Ersatzteile, für Zubehöre und Reinigungsmittel.
- Genießen Sie das gute Gefühl, den bestmöglichen Service für alle Maschinen zu bekommen. Und die Sicherheit, dass jede einzelne uneingeschränkt leistungsfähig ist.

Auch Ihre Kärcher Service-App können Sie für alle Maschinen einsetzen und Serviceanfragen 24/7 stellen.

KÄRCHER ALL BRANDS SERVICE

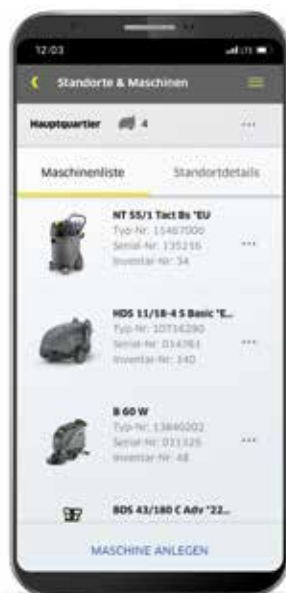
Weil Sie Ihre gesamte Flotte brauchen:

Unseren erstklassigen Service bekommen Sie nicht nur für unsere Maschinen, sondern für alle Reinigungsmaschinen sämtlicher Hersteller: von der kompakten Kehrmaschine bis hin zum großen Scheuersauggerät.



DIE KÄRCHER SERVICE APP FÜR GEWERBLICHE KUNDEN.

Die innovative Kärcher Webapplikation – das zukunftsweisende Tool, um Servicemeldungen schnell und präzise an den Kärcher Service zu übermitteln. Im Falle eines benötigten Services werden alle relevanten Daten mithilfe des Smartphones erfasst und an den Kärcher Service weitergeleitet.



Effizienz durch die Service App:

Nach der Anmeldung können Sie ihre Standorte und Maschinen durch Scannen des Maschinencodes bequem in der App anlegen und bei Bedarf anpassen. Schnell und unkompliziert können Sie anschließend eine Reparatur oder eine Wartung bei unserem Kärcher Service in Auftrag geben.

- Schnelle und einfache Abwicklung der Servicemeldung
- Meldungen können rund um die Uhr übermittelt werden
- Bequeme Übertragung aller relevanten Daten



ALLGEMEINE FUNKTIONEN DIESER APP



Startscreen, Anwendungsübersicht



Verwalten Ihrer Geschäfts- und Kontaktdaten;
Verwalten der Servicemeldungen



Festlegen des Standorts der einzelnen Maschinen



Verwalten sowie Erfassen Ihrer Maschinen



Allgemeine Hilfe und Informationen



Schnelle und unkomplizierte Servicevereinbarung

Um einen Service zu beantragen, müssen Sie lediglich die betreffende Maschine auswählen, die Art der Serviceanfrage angeben und optional ein Schadensbild und eine Kurzbeschreibung hinzufügen – fertig. Mit den Informationen kann sich unser Service-Techniker optimal auf Ihre Anfrage vorbereiten.

Wir beraten Sie gern:

Deutschland

Alfred Kärcher Vertriebs-GmbH
Reinigungssysteme
Friedrich-List-Straße 4
71364 Winnenden

Postfach 800
71361 Winnenden

Tel. +49 7195 903-0
Fax +49 7195 903-2805

info@vertrieb.kaercher.com
www.kaercher.de

Konzernzentrale

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

Tel. +49 7195 14-0
Fax +49 7195 14-2212

www.kaercher.com



Facebook.com/
Kaercher.Professional



Twitter.com/
kaercher_PR



Youtube.com/
KarcherTV