



Dès le moment où vous achetez de l'équipement de Mandel, notre équipe d'experts est là pour vous aider à l'installation, la formation, la certification, le dépannage et l'entretien; nous voulons nous assurer d'un fonctionnement optimal pour votre investissement. Les représentants de service de Mandel possèdent la formation en usine et l'expérience nécessaire pour assurer que TOUS les instruments de Mandel soient en conformité avec les normes et opèrent correctement.

Mandel offre les services suivants pour vous aider à maintenir votre équipement en condition optimale d'opération :

- Ententes de service
- Service sur demande
- Installation, formation, IQ / OQ, tests de performance

Pour toute question – vous n'avez qu'à nous téléphoner ou nous envoyer un courriel. Votre tranquillité d'esprit est notre priorité!

ENTENTES DE SERVICE DE L'ÉQUIPEMENT : COMMENT VOTRE LABORATOIRE PEUT EN BÉNÉFICIER

Un travail bien fait

- Assurer que le système opère précisément selon les spécifications du fabricant.
- Maintenir l'intégrité de l'instrument en utilisant 100% des pièces originales certifiées par le fabricant.
- Entretien préventif de remplacement des pièces pour améliorer la fiabilité.

Tranquillité d'esprit

- L'entretien régulier prévient le bris de l'équipement; tous les problèmes qui peuvent survenir auront la priorité dans les visites de service et/ou de réparation.
- Avoir un représentant de service dédié à votre région permet d'établir une relation et la confiance avec le représentant de service.

Épargne des coûts – temps et argent

- Vous avez la commodité et la flexibilité de planifier les visites de service à des temps mutuellement acceptés, éliminant les temps morts pendant vos périodes les plus occupées.
- Les représentants de service ont à la main la majorité des pièces pour réparations immédiates, éliminant ainsi le temps d'attente pour l'arrivée des pièces.
- Budget fixe pour le service et les réparations durant l'année.
- Vous n'avez pas l'inconvénient d'obtenir de multiples bons de commande, du besoin d'autorisation et d'attendre la disponibilité d'un représentant de service pour chaque problème inattendu.
- Le temps des analystes n'est pas occupé par l'entretien préventif de l'équipement, ce qui les laisse centrés sur les tâches plus importantes.

ENTENTES DE SERVICE DE L'ÉQUIPEMENT

Pour la tranquillité d'esprit optimale, nous pouvons vous fournir 4 types d'entente de service de l'équipement :

Entretien prolongé

La garantie d'entretien prolongée comprend :

- Toutes les pièces de garantie (excluant les matières et produits consommables)
- Toute la main-d'œuvre, les déplacements et les dépenses
- Visites de service de garantie illimitées
- Service prioritaire
- Service sur place par un représentant qualifié et formé à l'usine
- Assistance téléphonique sans-frais illimitée

Entente de service personnalisée

Mandel peut personnaliser tout type d'entente de sorte à satisfaire vos exigences et pour qu'il soit approprié à votre instrument. Nous pouvons préparer une trousse complète qui couvre tout. Votre trousse personnalisée peut inclure des produits consommables et non-récupérables ainsi qu'une ou deux visites d'entretien préventif. Ce choix est entièrement optionnel et peut être tout à fait adapté à vos besoins individuels!



Entretien régulier

La visite d'entretien préventif (EP) : Votre instrument sera inspecté, nettoyé et ajusté pour assurer son opération sans problème et un fonctionnement optimal.

- Pièces de service EP
- Escompte de 10% sur les pièces additionnelles pouvant être entretenues
- Main-d'œuvre, déplacement et dépenses
- Vérification des caractéristiques d'opération selon les spécifications du manufacturier
- Formation additionnelle si nécessaire – si le temps le permet
- Les visites d'urgence seront facturées à un taux préférentiel (taux d'entretien interne), plus dépenses de déplacement
- Service sur place par un représentant qualifié et formé à l'usine
- Assistance téléphonique sans-frais illimitée

Service total

Comprend l'Entretien Prolongé plus l'Entretien Régulier.

SERVICE SUR DEMANDE

Pour l'équipement non couvert par une garantie ou une entente :

Toutes les réparations sont couvertes par une garantie de 90 jours. Des représentants sur le terrain et internes sont facilement disponibles pour réparer et entretenir tout l'équipement vendu par Mandel.

Service sur le terrain

Les réparations sont faites sur place. Ceci est idéal pour l'équipement difficile à expédier ou qui ne doit pas être déplacé, et pour minimiser les temps morts.

Service interne

L'équipement est réparé à notre emplacement à Guelph, Ontario. Le tarif pour ce service est plus économique et adapté à l'équipement qui peut être facilement déplacé.

INSTALLATION, FORMATION, IQ/OQ, TESTS DE PERFORMANCE

Installation et formation

Nos représentants de service et d'instrumentation sont qualifiés et formés en usine pour assurer que votre équipement soit professionnellement installé pour fonctionner à un rendement maximum. Votre personnel sera professionnellement formé, avec votre application à l'esprit.

IQ/OQ

Les procédures de qualification de l'installation (IQ) et de qualification du fonctionnement (OQ) assurent que toute l'instrumentation est livrée et installée en conformité avec les spécifications du manufacturier. Pour le service IQ, toute la documentation est fournie sous forme d'une liste. Le service OQ fournit la documentation couvrant les résultats d'analyse et inclut un test complet du fonctionnement utilisant des matériaux traçables du NIST pour assurer que la justesse, la précision et le fonctionnement du système tout entier soient conformes aux spécifications du manufacturier.

Test de performance (TP)

L'objectif est d'offrir à nos clients une vérification pratique de la performance de leur instrument à un prix abordable, employant de l'équipement de validation calibrée par le NIST. Le service de TP fournit une documentation couvrant les résultats d'analyse et inclut un test complet de fonctionnement utilisant des matériaux traçables du NIST pour assurer que la justesse, la précision et le fonctionnement du système tout entier soient conformes aux spécifications du manufacturier.

FL524-26072011-DK

Pour demander un prix, veuillez compléter notre formulaire en ligne de demande de service : www.mandel.ca/support/ServiceAgreementForm.html

Téléphonez sans frais : 1-888-883-3636

Commandez en ligne : www.mandel.ca

LA COMPAGNIE SCIENTIFIQUE MANDEL INC.

2 Admiral Place, Guelph ON N1G 4N4

1-888-883-3636

service@mandel.ca

www.mandel.ca