

**VERDER**

**CARBOLITE**

**ELTRA**

**Retsch**

**QATM**

**MICROTRAC**

**ERWEKA**

SERVICIO TÉCNICO

 **ENABLING PROGRESS**



SOMOS SU SOCIO DE SERVICIO DE PLENA CONFIANZA



**ENABLING  
PROGRESS**

# VERDER: EXPERTOS EN EQUIPOS DE LABORATORIO Y ANÁLISIS

Como parte del Grupo Verder, la División Científica establece estándares en el desarrollo y fabricación de modernos y fiables equipos de laboratorio y análisis.

Nuestras seis marcas dan soporte a diez mil clientes en todo el mundo ayudando a expandir la ambición que compartimos: impulsar el progreso en beneficio de todos.






Con nuestro amplio conocimiento en los campos de preparación y análisis de muestras para el control de calidad, así como para fines de investigación y desarrollo, ayudamos a nuestros clientes a progresar. Les proporcionamos los medios para diseñar de manera fiable sus procesos, productos y servicios y ser así más seguros, más eficientes y más sostenible. La precisión de nuestros equipos es la base, por ejemplo para aumentar la eficacia de los medicamentos, producir alimentos más saludables, mejorar la reciclabilidad de los envases o la seguridad de los componentes del sector aeronáutico.

Las seis empresas de Verder están activas en todo el mundo en los campos de:

**TRATAMIENTO TÉRMICO**  
**ANÁLISIS ELEMENTAL**  
**METALOGRAFÍA Y PRUEBAS DE DUREZA**  
**MOLIENDA Y TAMIZADO**  
**CARACTERIZACIÓN DE PARTÍCULAS**  
**PRUEBAS FARMACÉUTICAS**

Como empresa 100% familiar, nuestra única obligación es con nuestro personal y con nuestros clientes. Eso nos brinda la libertad de actuar bajo nuestra propia responsabilidad y planificar a largo plazo. Especialmente en estos tiempos de inmediatez, la sostenibilidad es un factor importante para nosotros. Esto se refleja en nuestros productos de alta calidad y larga duración, pero también en nuestros empleados, muchos de los cuales han sido parte de nuestro éxito durante décadas. "Hacer que el mundo sea un poco mejor cada día" no es una frase vacía para nosotros, sino una realidad vivida y un desafío diario para nuestros más de 1,300 empleados.



-  +200 personas en el servicio técnico en todo el mundo
-  +300 millones de euros de ingresos
-  11 plantas de fabricación
-  13 filiales alrededor del mundo
-  Mas de 1300 empleados

LA IMPORTANCIA DEL MANTENIMIENTO REGULAR

# PROTEJA SU INVERSIÓN Y MAXIMICE SU TIEMPO DE ACTIVIDAD

Las aplicaciones de nuestros productos son tan únicas como las de nuestros clientes, pero hay una cosa que tienen en común: La fiabilidad es clave. En todos los laboratorios, los equipos científicos que funcionan al máximo rendimiento son la piedra angular para obtener resultados precisos y repetibles.

En Verder, entendemos que nuestros productos son cruciales para sus procesos de control de calidad, así como para la investigación y el desarrollo. Ya sea que procese cientos de muestras por día o solo unas pocas, estas confiando en el constante y preciso rendimiento de su equipo de laboratorio. Para lograrlo, el mantenimiento periódico es clave, no solo para solucionar problemas, sino también para prevenirlos antes de que afecten a sus operaciones diarias.

Como su socio de confianza de servicios, nuestro principal objetivo es maximizar el tiempo de actividad de su equipo y garantizar que tendrá la tranquilidad de saber que sus operaciones funcionarán sin problemas con el máximo rendimiento.

Escanea el código QR para profundizar en nuestra oferta de servicios y contactar con nuestro equipo.





## LOS BENEFICIOS DEL MANTENIMIENTO PERIÓDICO



### MAXIMICE EL TIEMPO DE ACTIVIDAD DEL EQUIPO

Mantenga sus operaciones en funcionamiento sin interrupciones, con el mantenimiento periódico reduce significativamente la probabilidad de tiempos de inactividad inesperados.



### REDUZCA EL COSTE PARA LA PROPIEDAD

Reduzca sus gastos generales durante la vida útil de su equipo a través del mantenimiento preventivo que minimiza las reparaciones costosas y el tiempo de inactividad del proceso.



### PROLONGUE LA VIDA ÚTIL DEL EQUIPO

Proteja su inversión y mejore la vida útil de sus instrumentos a través de un mantenimiento periódico. Asegúrese de que su inversión ofrezca valor durante años.



### REDUZCA EL RIESGO DE GASTOS INESPERADOS

Evite la sorpresa de averías repentinas y reparaciones costosas con mantenimientos que anticipan y resuelven problemas de manera proactiva.



### GARANTIZAR RESULTADOS DE ALTA CALIDAD

Mantenga la precisión y exactitud de su equipo, cruciales para unos resultados de alta calidad en su laboratorio.



### ESTAR TRANQUILO

Disfrute de la confianza de saber que sus operaciones se ejecutarán sin problemas, con el soporte de un equipo dedicado a mantener las mejores condiciones de su equipo.

# NUESTRA GAMA DE SERVICIOS TECNICOS: LOS ELEMENTOS CLAVE

## MANTENIMIENTO PREVENTIVO

El mantenimiento preventivo lo llevan a cabo nuestros técnicos de servicio capacitados según las especificaciones del fabricante. Entre otros, el trabajo incluye una inspección, comprobación funcional, limpieza del dispositivo y sustitución de piezas de desgaste (si es necesario). Si desea conocer todos los servicios disponibles para su equipo, comuníquese con su representante de servicio local de Verder.

## SERVICIOS DE REPARACIÓN

En caso de un problema imprevisto con su equipo, estamos aquí para garantizar una rápida resolución. Disponible tanto in situ como en una de nuestras instalaciones\*. Todas las reparaciones son realizadas por personal técnico experimentado y totalmente cualificado. Nosotros también brindaremos soporte de servicio durante varios años aunque se descatalogue un producto, maximizando su longevidad y brindando tranquilidad.

## CALIBRACIÓN

Dependiendo del tipo de equipo, se necesita una calibración periódica para garantizar tanto una medición como una funcionalidad precisa. Ofrecemos calibraciones en fabrica (incluido el material de referencia certificado, si procede) con un certificado y – en territorios seleccionados – calibraciones de acuerdo con los estándares de acreditación. El representante de servicio local le informará sobre los requisitos de su equipo y nuestra oferta de servicios local.

## SERVICIOS DE CUALIFICACIÓN / VALIDACIÓN

Nuestros servicios de calificación y validación están diseñados para cumplir con la calidad y requisitos de gestión de industrias reguladas como la farmacéutica. Cada etapa del proceso es documentada por nuestros ingenieros de servicio para garantizar el cumplimiento de las regulaciones de la industria. Entre otros, nuestra oferta de servicios incluye calificación de instalación, operación y rendimiento (IQ, OQ, PQ).

## FORMACIÓN E INSTALACIÓN

Para asegurar que todos los usuarios sepan cómo operar con su equipo, puede elegir entre una variedad de formaciones. Como servicio adicional, ofrecemos la instalación in situ de su equipo por parte de nuestro experimentado equipo de servicio, además de de una formación integral del funcionamiento, verificando los primeros pasos de la aplicación. Por favor comuníquese con su representante de servicio local para obtener más información.

\* Dependiendo del producto y la disponibilidad local.



DOS FORMAS DE MANTENERSE EN EL CAMINO

## TU ELECCIÓN: SERVICIOS INDIVIDUALES O PLANES DE SERVICIO

Entendemos que cada laboratorio tiene necesidades únicas. Por eso ofrecemos esta flexibilidad: puede escoger entre nuestros servicios técnicos, como servicios individuales según sea la necesidad base, o puede seleccionar uno de nuestros planes de servicio integrales y beneficiarse de ventajas como el tratamiento priorizado, garantía extendida o una variedad de descuentos. Independientemente de lo que decida: Nuestro compromiso es garantizar que su equipo funcione al máximo rendimiento, proporcionándole resultados fiables y el apoyo necesario para cumplir con sus aplicaciones.

SOPORTE INTEGRAL A TU MEDIDA

## TENEMOS PLANES PARA TI

Obtener soporte técnico para su equipo de laboratorio debería ser tan simple como sea posible. Es por eso que ofrecemos dos Planes de Servicio que están diseñados para adaptarse a las necesidades individuales de su negocio. Constituyen un enfoque de soporte proactivo en su horario y su presupuesto para garantizar el máximo rendimiento y fiabilidad de sus equipos a costes predecibles. Al elegir uno de nuestros servicios, obtiene acceso a una variedad de beneficios, como garantía extendida o atención prioritaria.

### ¿CÓMO TE BENEFICIAS?

- | Mantenimiento preventivo anual
- | Estabilidad de precios durante al menos dos años
- | Garantía extendida para su equipo
- | Precios reducidos de piezas, formación, horas de trabajo, etc.
- | Atención prioritaria
- | Un ágil Soporte

## JUSTO EN EL SITIO CORRECTO

### PLAN DE SERVICIO BÁSICO

Ideal para laboratorios pequeños y medianos que buscan mantenimiento esencial y soporte rentable para garantizar la fiabilidad de sus equipos.

### PLAN DE SERVICIO AVANZADO

Ideal para laboratorios de alta demanda que requieren atención prioritaria y minimizar el tiempo de inactividad mejorando la eficiencia operativa.



# ELIGE EL PLAN QUE SE ADAPTE A TUS NECESIDADES

TIPO DE SERVICIO / DESCRIPCIÓN		PLANES DE SERVICIO	
		BÁSICO	AVANZADO
Visita anual de mantenimiento preventivo*		<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Visitas adicionales de mantenimiento preventivo		opcional	opcional
Descuentos	Piezas	7,5%	15%
	Repuestos para el mantenimiento preventivo		
	Piezas de repuesto		
	Servicios		
	Tarifas por hora para reparaciones		
	Formación		
	Servicios de cualificación / validación		
Período de garantía**		24 meses	36 meses
Objetivo de respuesta de primera reacción***		-	<input type="radio"/>
Tratamiento prioritario		-	<input type="radio"/>
Actualizaciones de software durante la visita de mantenimiento		<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asistencia técnica remota		<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
Asistencia al usuario y a la aplicación		<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

\* Alcance de los servicios según el protocolo de mantenimiento, gastos de desplazamiento y mano de obra incluidos

\*\* Si el plan de servicio se firma en los 12 meses siguientes a la compra del equipo

\*\*\* Difiere entre territorios

¿QUE HAY PARA TI?

# LOS DETALLES

## ALCANCE DE LOS SERVICIOS INCLUIDOS

---

Mantenimiento preventivo anual según las especificaciones del fabricante y el protocolo de mantenimiento de su producto

---

En caso de que necesite visitas adicionales de mantenimiento preventivo al año, puede agregarlos a su plan de servicio.

---

Descuento en el cambio de piezas de desgaste durante la visita de mantenimiento preventivo.

---

Descuento en todos los repuestos de su equipo.

---

Descuento en tarifas por hora / costes de mano de obra cobrados por reparaciones.

---

Descuento en cursos de formación ofrecidos.

---

Descuento en servicios de calificación como IQ, OQ, PQ.

---

Período de garantía\* (24 / 36 meses, según el plan de servicio seleccionado) para su equipo (se aplican nuestros términos y condiciones estándar).

---

Objetivo de primera respuesta\*\*: Período de tiempo objetivo hasta que reciba una respuesta inicial calificada de un técnico a una solicitud de servicio enviada.

---

Atención prioritario de todas las solicitudes de servicio y soporte, así como la programación de trabajos de mantenimiento preventivo o reparación.

---

Las actualizaciones de software disponibles se proporcionan de forma gratuita durante visita de mantenimiento preventivo\*\*\*.

---

Asistencia remota por teléfono, TeamViewer, correo electrónico o videollamada en caso de posibilidad de solución al problema o preguntas técnicas.

---

Asistencia remota sobre el uso y funcionamiento adecuados de su equipo para lograr resultados óptimos.

---

\* Solo aplicable si el plan de servicio se firma dentro de los 12 meses posteriores a la compra del equipo.

\*\* Varía según la región, comuníquese con su representante de servicio local

\*\*\* No incluye las re-calificaciones de software requeridas en industrias reguladas.

Nuestros planes de servicio están disponibles para todos nuestros productos de laboratorio estándar y vienen con una duración del contrato de dos años.

¿LISTO PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO DE SU LABORATORIO?

# ¡NUESTRO EQUIPO ES TU EQUIPO!

Desde el asesoramiento rápido hasta el mantenimiento preventivo o la resolución de preguntas complejas: Puede contar con nuestros expertos en todo el mundo para ayudarlo. Cuando se asocie con nosotros, contará con el apoyo de un equipo de servicio experimentado y capacitado que comparten el objetivo de garantizar que su equipo siempre funcione al máximo.



## ESCANEA EL CÓDIGO QR

Para recibir una cotización para su plan de servicio seleccionado o para conectarse con nuestros equipos de servicio técnico

## Alcance global, experiencia local

Nuestras oficinas científicas de Verder en todo el mundo.



VERDER SCIENTIFIC está compuesto por empresas líderes activas en la fabricación de equipos para la preparación y análisis de muestras para el control de calidad así como con fines de investigación y desarrollo.

Como socio de soluciones de confianza, VERDER SCIENTIFIC permite a decenas de miles de las empresas garantizar el progreso económico, tecnológico y el medioambiental dominando sus aplicaciones científicas. Juntos, hacemos el mundo un lugar más saludable, seguro y sostenible.

