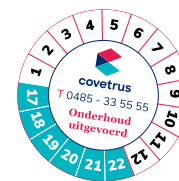


Reparatie en onderhoud

Covetrus beschikt over een eigen technische dienst die, afhankelijk van de storing en het type apparaat, zelf reparaties en onderhoud kan uitvoeren. Wij hebben hiervoor zeer ervaren technici in dienst, die kunnen putten uit het uitgebreide netwerk van Covetrus waarmee de meeste kennis en hulp binnen handbereik is. De technische dienst bestaat uit een team van gespecialiseerde technici die over de juiste opleiding, certificeringen en apparatuur beschikken om medische apparatuur te controleren en indien nodig reparaties uit te voeren. Tevens werken we samen met UPS waarmee we in staat zijn om al binnen 4 uur een apparaat op te halen bij de praktijk. Onze service technici zijn dagelijks onderweg om storingen aan groot-apparatuur op locatie te verhelpen of onderhoud uit te voeren.



Onderhoudsabonnementen

Goede apparatuur heeft preventief onderhoud. Veilig, nauwkeurig en verantwoord werken kan alleen met apparatuur die regelmatig gecontroleerd en onderhouden wordt. Covetrus biedt u hiervoor verscheidene onderhoudsabonnementen aan.

Voordelen onderhoudsabonnement:

- Preventief jaarlijks onderhoud zorgt voor een langere levensduur en minder uitval
- Ontzorging en gemak
- Uw organisatie voldoet aan de gestelde kwaliteitseisen
- Reparaties ter plaatse (indien mogelijk), apparatuur blijft ter beschikking
- Jaarlijkse controle op een in overleg te bepalen tijdstip, voorrang bij eventuele tussentijdse reparaties
- Gunstigere tarieven
- Prioriteit bij onze technische dienst
- 15% korting op werkuren en onderdelen bij reparatie

Onze serviceverleningsovereenkomsten zijn onderverdeeld in diverse pakketten zodat u zelf de keuze kunt maken welk pakket het beste bij uw praktijk past.

Bij Covetrus bent u verzekerd van de best mogelijke service!

Uw apparaat gaat stuk, wat nu?

Wij hopen dat u weinig gebruik hoeft te maken van onze reparatiedienst maar ook dat u ons weet te vinden als dat nodig is. Plezierig kunnen we de reparatie niet voor u maken maar door u te helpen en te doen waar we goed in zijn kunt u zich snel weer concentreren op dat waar u plezier in heeft. Dat is ons streven.

- Noteer de volgende gegevens van het apparaat: Naam, type, serienummer, indien bekend de aanschafdatum (t.b.v. garantiebepaling) en tot slot, indien van toepassing, de storingsmeldcode en/of een zo gedetailleerd mogelijke omschrijving van de klacht.
- Meld uw reparatie aan via onze website: www.covetrus.nl/reparatie-aanmelden
- Of bel naar onze binnendienst: 0485 - 33 55 55
- Een medewerker van onze binnendienst zal een reparatiedossier aanleggen en u adviseren of het apparaat moet worden opgehaald of dat iemand bij u langs zal komen.

Ophalen of een service technicus?

Of een apparaat kan worden opgehaald of bij u in de praktijk moet worden gerepareerd is o.a. afhankelijk van formaat, gewicht en kwetsbaarheid. In principe gaat Covetrus uit van onderstaande verdeling. Het kan voorkomen dat uitzonderingen worden gemaakt. Een medewerker van Covetrus zal in dat geval de redenen en details met u bespreken.

| Ophalen | | Op locatie |
|--|--|---|
| Antiblaafband Brandapparaat Broedstof Capnograaf Cardiograaf Centrifuge Chipreader Doppler Elektrotoom Gipszaag Dentale handstukken Infuuspomp Monitor Motorsysteem | Onthoorningsapparaat Oogdrukmeter Otoscoop Pulse-oximeter Sealapparaat Slijpwerk Tandrasp Tandsteenreiniger Tondeuse Ultrasoon reinigingsbad Baby weegschaal | Autoclaaf Behandeltafel Compressor Kooi Platform weegschaal Microscoop Anesthesie apparatuur Operatielamp Röntgenapparatuur Tandheelkunde apparatuur Bloedanalyse Broedstof Sterilisator Zuurstofgenerator |

De reparatie wordt opgehaald

Bij het ophalen van een reparatie zal een medewerker van Covetrus u vlak na of zelfs nog tijdens het gesprek een mail sturen waarin de klacht, het dossiernummer en een ophaalinstructie vermeld staan. Tevens ontvangt u van UPS een apart email-bericht namens Covetrus met een link naar het verzendetiket en een link om een afhaalopdracht te plannen. U kunt zelf online bij UPS aangeven wanneer het u het beste uitkomt om het apparaat op te halen.



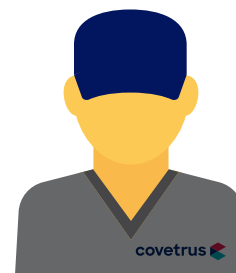
Na binnenkomst van het apparaat zal onze service technicus veelal binnen 24 uur het apparaat onderzoeken en u óf telefonisch óf per e-mail berichten over de noodzakelijke werkzaamheden, de kosten die hieraan verbonden zijn en de verwachte reparatietijd. Na akkoord wordt het apparaat zo snel mogelijk gerepareerd en weer via UPS naar u verstuurd. Wanneer u niet akkoord gaat met de reparatie of wanneer de service technicus reparatie niet rendabel acht, zullen wij u een aanbod doen voor de aanschaf van een nieuw apparaat. De volgende opties zullen u worden aangeboden:

| |
|--|
| Reparatie: |
| > op basis van de met u afgestemde kosten |
| Geen reparatie: |
| > vervangen door nieuw en oude reparatie verwijderen (kosten verwijdering vervallen) |
| > verwijderen (verwijderingskosten) |
| > retourneren (geen aanvullende kosten) |

Voor het ophalen van een reparatie is een starttarief van toepassing. In de prijs zijn verzekerd transport, technische analyse en het reparatieadvies inbegrepen. Deze kosten vervallen wanneer er sprake is van garantie of wanneer u besluit bij Covetrus een nieuw (vergelijkbaar) apparaat aan te schaffen.

Er komt een service technicus van Covetrus Animal Health langs

Niet alle apparatuur kan worden opgehaald. Daarom biedt Covetrus de mogelijkheid een apparaat bij u op de praktijk te laten nakijken. Naar aanleiding van uw melding sturen wij een verzoek naar onze planners. Zij zullen zo spoedig mogelijk contact met u opnemen om een afspraak te plannen. Een gecertificeerde service technicus komt bij u langs. Voor reparatie/onderhoud bij u op locatie zijn voorrijkosten van toepassing. Deze kosten vervallen wanneer er sprake is van garantie. De service technicus zal u, in het geval van storing, ter plaatse vertellen wat er moet gebeuren om dit op te lossen. De service technicus heeft genoeg onderdelen bij zich om 90% van de storingen onmiddellijk op te kunnen lossen. In 10% van de gevallen komt het voor dat de service technicus niet alle onderdelen bij zich heeft, deze worden dezelfde dag nog besteld en er wordt snel een nieuwe afspraak gepland. Wanneer u niet akkoord gaat met de reparatie of wanneer de service technicus reparatie niet rendabel acht, zullen wij u een aanbod doen voor de aanschaf van een nieuw apparaat.



Bemiddeling

Het aanbod van apparatuur is zo groot of soms zo specialistisch dat het voor Covetrus onmogelijk is om alle kennis in huis te hebben. Gelukkig kan Covetrus putten uit een uitgebreid en wereldwijd netwerk van partners die u waarschijnlijk wel kunnen helpen. Wanneer u een storing of reparatie bij ons aanmeldt van een apparaat die wij niet kunnen oplossen, helpen wij u graag bij het zoeken naar een derde partij die u verder kan helpen. Wij maken voor u de afspraak, regelen het benodigde transport en coördineren de facturatie.

Kosten

Naast het feit dat u inkomsten mis kunt lopen als gevolg van een kapot apparaat zijn aan reparaties en onderhoud helaas onherroepelijk kosten verbonden en deze komen meestal onverwacht. Al met al is dit voor u vaak een dure en vervelende aangelegenheid.

Covetrus helpt u de gebruikskosten van apparatuur zo laag mogelijk te houden door:

- Goed advies bij aanschaf van een apparaat
- Actief aanbieden van onderhoud
- Advies over rentabiliteit van een reparatie
- Snelle afhandeling van reparaties

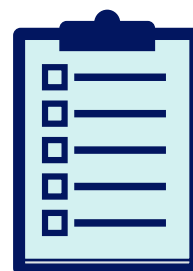
Verder probeert Covetrus u te ontlasten door:

- U gedurende het reparatietraject voortdurend op de hoogte te houden
- Waar mogelijk voorspelbaarheid in de mogelijk kosten aan te brengen
- Te bemiddelen en te coördineren
- Indien noodzakelijk leenapparatuur ter beschikking te stellen

Ophaalinstructie UPS

Verzendetiket

Per mail ontvangt u namens Covetrus een bericht van UPS (pkginfo@ups.com) om het apparaat bij u op te halen. "Uw verzendetiket terughalen". Als u de link opent ontvangt u het verzendetiket. Het verzendetiket moet geprint worden en bij het pakket worden bijgevoegd, de chauffeur zal hier een insteekhoes voor meebrengen.



Afhaling

Om er zeker van te zijn dat de reparatie klaar staat als de chauffeur komt, vragen wij u om zelf de ophaalopdracht definitief te maken. Dit doet u door de link "Een afhaling plannen" te openen. Er volgt een scherm waarin u aan de hand van de gegevens op het etiket verschillende velden in kunt voeren. Alleen de velden met een gele stip zijn verplicht.

Verpakken

Wellicht ten overvloede, maar het is belangrijk dat u het apparaat deugdelijk verpakt, zodat dit niet beschadigd kan raken tijdens transport.

Schoon aanleveren

Om de veiligheid van onze werknemers te kunnen garanderen vragen wij u de apparatuur schoon aan te leveren. Wij verzoeken u om instrumentarium, tandheelkundige hand- en hoekstukken zelfs verpakt gesteriliseerd aan te bieden. Wanneer de reparatie niet schoon of gesteriliseerd wordt aangeboden, zijn wij genoodzaakt deze aan u te retourneren waarbij wij de opstartkosten in rekening zullen brengen.

Compleet aanleveren

Een storing kan verschillende oorzaken hebben. Om de reparatiedoorlooptijd te bevorderen verzoeken wij u daarom het apparaat zo compleet mogelijk aan te leveren, dus inclusief voetpedaal, netvoeding, handstuk etc.

