

# Manifiesto ONNERA Service

## Honestidad, compromiso, integridad y empatía

Nuestras actuaciones están siempre guiadas por una premisa clara y rotunda, la honestidad tanto en el asesoramiento como en la intervención.

Nuestros contratos velan por los derechos que tienen nuestros clientes dejando claro, y por escrito, los compromisos que adquirimos con ellos. Esforzándonos por el trabajo bien hecho y con cumplir y hacer cumplir la palabra dada. Tanto nuestros técnicos oficiales ONNERA como aquellos que hayamos autorizado deberán tratar con respeto y educación a nuestros clientes.

La mejor solución para el cliente es también la mejor solución para nosotros. Trabajamos desde la empatía para poder ofrecer la solución de servicio que mejor se adapte a las características de su negocio.

## Sostenibilidad

Nuestras intervenciones van más allá del cumplimiento de las normativas en temas de sostenibilidad, respetando los tres pilares de nuestro modelo empresarial: económico, medio ambiental y social.

## Digitalización

Estamos comprometidos con la transformación digital para hacer que las operaciones de nuestros clientes sean totalmente accesibles desde cualquier punto, para hacerlas más rentables y eficientes.

## Normas y legislaciones vigentes

Todos nuestros servicios están debidamente autorizados y avalados por las correspondientes legislaciones y normas del sector.

## Cuidado integral de la maquinaria

Una maquinaria debidamente cuidada es sinónimo de garantía de calidad, por eso cuidamos hasta del más mínimo detalle de los equipos sobre los que actuamos en nuestras intervenciones.

# ONNERA Service

ONNERA Service es la línea de negocio que engloba todos los servicios post-venta de ONNERA Contract. Desde el montaje e instalación, hasta los diferentes mantenimientos correctivos y preventivos, pasando por los servicios de reparaciones o repuestos. Un mundo de soluciones que permiten que tus instalaciones gocen de unas perfectas condiciones.

## La tranquilidad de saber que todo está bien.

ONNERA Contract es una empresa innovadora y de confianza que ofrece contratos de servicios avanzados de mantenimiento sobre equipos multimarca, eficiencia energética y digitalización de las operaciones de hostelería y lavandería.

Nuestra condición de pertenencia al grupo industrial ONNERA nos otorga un conocimiento de producto para resolver todo tipo de situaciones con eficacia y rapidez.

**+100.000**  
Máquinas de Parque instalado

**+8.500**  
Órdenes de servicio  
atendidas al año

**92%**  
Equipos reparados  
en la primera visita

Sea cual sea tu sector, prestamos  
servicios a tu medida

Hoteles  
Catering  
Residencias  
Hospitales  
Facility Management  
Supermercados  
Estaciones de servicio

## Contacto

Estamos a tu disposición siempre que lo necesites

contacto: [info@onneracontract.com](mailto:info@onneracontract.com)  
+34 915 19 20 36

All  
in  
One

ONNERA  
Contract

ONNERA  
Contract

All  
in  
One

Service

# Lo tenemos claro: estamos cerca de ti para servirte.



## Red de servicios técnicos

Tenemos una extensa red de técnicos propios y homologados para cumplir con los plazos acordados y dejar los equipos en perfecto estado de funcionamiento. En España, contamos al menos con servicio técnico en todas las provincias. Damos formaciones y realizamos evaluaciones continuas de nuestros técnicos.



## Atención al cliente 365 días x 24 horas

Estamos para atenderte todos los días del año a la hora que nos necesites.



## Portal del cliente

Ponemos a tu disposición 12 delegaciones para darte servicio en Península, Baleares, Canarias y Caribe. En cada instalación se te asignará un Coordinador SAT específico para que recibas un servicio de calidad.

En [onneracontract.com](http://onneracontract.com) podrás realizar cualquier gestión o consulta de incidencias, estado, albaranes, facturas, etc. Integrado con nuestro sistema de gestión Field Service que permite una vigilancia continua de instalaciones con trazabilidad de cada equipo. Desde el momento de su montaje, cada máquina queda unívocamente vinculada a una ubicación técnica, lo que permite una respuesta más rápida y eficiente.

El catálogo de servicios de ONNERA Service consta de 4 áreas de servicios generales, con soluciones para adaptarse a las necesidades de cada cliente: montajes, repuestos, reparaciones y mantenimientos.

## 1. Montajes

¿Sabías que más del 50% de los problemas de garantías en el primer año tienen su origen en una instalación deficiente?

Por eso, nos tomamos el montaje muy en serio. En cada instalación el coordinador que se responsabiliza de cumplir con los plazos es el mismo que supervisa la ubicación durante y una vez terminado el periodo de garantía.

Tenemos una amplia y variada experiencia en todo tipo de instalaciones en el ámbito de la restauración y lavandería profesional. Nuestras mejores referencias son algunos de los proyectos más importantes que en los últimos años se han desarrollado en España.

## 2. Repuestos

La mejor garantía para que tu negocio no pare.

REFERENCIAS. En nuestro almacén central de repuestos gestionamos más de 39.000 referencias.

STOCK. Contamos con más de 12.000 referencias permanentemente en stock.

GARANTÍA. Garantizamos repuestos de maquinaria ONNERA ya obsoleta hasta 8 años en el caso de partes funcionales y 5 años en el caso de partes estéticas.

SERVICIO. Todos nuestros servicios técnicos cuentan con un stock de repuestos críticos en sus almacenes y furgonetas.

PIEZAS ORIGINALES. La calidad de los recambios es fundamental para el correcto funcionamiento y durabilidad de los equipos. Por ello, solo utilizamos repuestos originales en toda la maquinaria ONNERA.



## 3. Reparaciones

Atendemos más de 8.000 reparaciones al año.

En ONNERA Service tenemos una máxima: cada reparación es una oportunidad para aplicar lo aprendido. Y, como atendemos más de 8.000 reparaciones al año, podemos decir que tenemos a los equipos técnicos más experimentados del mercado.

TRAZABILIDAD. Todas las intervenciones se asignan a una máquina y ubicación técnica específica. Esto facilita una respuesta más rápida cuando se proceda a reparar o realizar el mantenimiento oportuno y permite obtener información de todo el ciclo de vida de las máquinas de una instalación.

GARANTÍA DE REPARACIONES Y COMPONENTES. Todas nuestras reparaciones tienen una garantía de 3 meses sobre la mano de obra, y de 6 meses sobre los componentes empleados.

## 4. Mantenimiento

Más mantenimiento, más ahorro, más rentabilidad.

Un equipo bien mantenido es sinónimo de rentabilidad. Cuanto mejor esté funcionando y más productivo sea un equipo, mejor serán los resultados para su negocio, tanto en conceptos de calidad como en rentabilidad de cada plato. Por eso hemos puesto especial atención en ofrecer paquetes de mantenimiento que se adaptan a las necesidades de operación y gestión de cada centro y cliente.

Ventajas de contratar un plan de mantenimiento:

**COBERTURA NACIONAL ESTANDARIZADA**  
Un equipo debe ser mantenido de la misma manera, independientemente de cual sea su ubicación.

**VIDA ÚTIL MÁS LARGA**  
Un equipo bien cuidado puede durar hasta un 50% más que un equipo mal cuidado.

**MEJORA EN LA PRODUCTIVIDAD**  
Un equipo rindiendo al 100% hace de tu negocio un negocio más productivo, más rentable.

**MENOR CONSUMO ENERGÉTICO**  
A menor consumo, menos gasto económico y, por lo tanto, mayor rentabilidad.

**SEGURIDAD**  
Un equipo bien regulado y mantenido es un equipo seguro.

**CALIDAD**  
Un equipo bien mantenido es sinónimo de calidad en el funcionamiento.

ONNERA Service le permite elegir entre tres planes de mantenimiento:

	CONCEPT CARE	ADVANCED CARE	PREMIUM CARE
Horario comercial	8h5d	16h5d	24h7d
Tiempo de respuesta	L-V 24h	L-V 8h	4h
Mantenimiento preventivo anual	Sí	Sí	Sí
Auditoría inicial del estado de equipos	Sí	Sí	Sí
Bolsas de horas correctivas	Sí	Sí	Sí
Venta de repuestos, accesorios y consumibles	Sí	Sí	Sí
Resolución OT correctiva	Opcional	24 horas	12 horas
Inspección predictiva	Opcional	Sí	Sí
Descuentos en tarifas de asistencia y mano de obra	Opcional	5 %	10 %
Descuento en repuestos, accesorios y consumibles	Opcional	5 %	10 %
Garantía ampliada en piezas en trabajos realizados	Opcional	Sí	Sí
Garantía ampliada en mano de obra en trabajos realizados	Opcional	Sí	Sí
Formación básica de equipos y mantenimiento	Opcional	Sí	Sí
Técnicos en cliente	Opcional	Opcional	Opcional
Asistencia remota	Opcional	Opcional	Opcional
Planes de formación	Opcional	Opcional	Opcional
Plan Renove - Financiación de equipos o renting	No	No	Opcional