

Pioneering for You

**wilo**

*Informationsbroschüre*

**Höchste Betriebssicherheit**  
dank maßgeschneidertem Wartungsservice.



# „Einen Wartungsservice mit individuell wählbarem Leistungsumfang,

das verstehe ich unter Pioneering for You.“

Andreas Lossen, Leiter Service DACH  
WILO SE



## Pioneering for You

Bereits seit 1872 entwickeln wir bei Wilo aus visionären Ideen intelligente Lösungen, die in der Branche regelmäßig neue Maßstäbe setzen. Heute ist die WILO SE mit Hauptsitz in Dortmund einer der weltweit führenden Hersteller und Anbieter von Pumpen und Pumpensystemen für die Heizungs-, Kälte- und Klimatechnik sowie die Wasserversorgung und Abwasserentsorgung.

Täglich kümmern wir uns auf der ganzen Welt persönlich um die Wünsche und Anforderungen unserer Kunden und Anwender. Hocheffiziente Produkte, maßgeschneiderte Lösungen für spezielle Aufgaben und ein bedarfsorientiertes Serviceangebot: das verstehen wir bei Wilo unter Pioneering for You.

In den letzten Jahren sind wir deutlich dynamischer, größer und internationaler geworden. Mit unseren Produkten lösen wir Aufgaben und mit unserem Serviceangebot machen wir das Arbeiten mit unseren Produkten so einfach wie möglich.

Und im Fokus all unserer Bemühungen steht immer der Mensch. Lesen Sie auf den folgenden Seiten, wie wir unser Versprechen „Pioneering for You“ bei den Wartungsangeboten in passgenaue Vertragsvarianten umgesetzt haben – jetzt haben Sie die Wahl.

## Vorsorge zahlt sich aus – professionelle Anlagenprüfung, kalkulierbare Kosten.

### Hohe Qualität dank Wilo-Werkskundendienst

Durch die regelmäßige Wartung der Pumpen und Anlagen lassen sich häufig unnötige Kosten, die für aufwendige Reparaturen oder im Falle eines Stillstands anfallen, vermeiden. Die Statistik zeigt, dass über 50 % aller Not- und Serviceeinsätze nicht nötig wären, wenn professionelle Funktionsprüfungen frühzeitig Mängel und Verschleiß aufdecken und diese dann mit kleinem Aufwand und Budget beheben werden würden.

Zusätzlich sichern regelmäßige Inspektionen die optimale Energienutzung, erhöhen die Betriebssicherheit und den Gesamtkomfort und verlängern die Lebensdauer der Anlage.

Mit vier verschiedenen Wartungspaketen bekommen Sie für jede Anlage den optimalen Service. Als Kunde entscheiden Sie selbst über die durchzuführenden Leistungen und bestimmen damit Aufwand und Kosten der Wartung. Unabhängig von der jeweiligen Vertragsvariante werden alle Prüfungen nach Leistungsschecklisten durchgeführt und detailliert dokumentiert. Sollten einmal zwischen den Wartungsintervallen Reparaturen notwendig sein, entstehen Ihnen keine Kosten für die Anfahrt und Arbeitszeit.

Die Durchführung sämtlicher Arbeiten erfolgt durch den Wilo-Werkskundendienst. Dieser ist flächendeckend an 365 Tagen im Jahr in Deutschland für Sie verfügbar. Terminabstimmungen erfolgen kurzfristig innerhalb von 24 Stunden nach Anforderung, Notfälle werden sofort bearbeitet.



Die Durchführung der Maßnahmen erfolgt durch den Wilo-Werkskundendienst – zuverlässig und persönlich immer für Sie da

## Bestimmen Sie Ihren persönlichen Bedarf, für jede Anlage die richtige Wartung.

Sie haben die Wahl zwischen vier verschiedenen Varianten, von kostenattraktiv bis exklusiv. Wählen Sie ganz nach Ihrem Bedarf unter den Paketen Smart, Standard und Comfort oder definieren Sie individuell Ihr persönliches Wartungspaket.

Das besondere: Für alle Wartungspakete gibt es keine Mindestvertragslaufzeit.

Sprechen Sie uns an – unsere eigene Wartungsabteilung ermittelt mit Ihnen gemeinsam die optimale Lösung.

Smart	
Trockenläufer-/ Nassläuferpumpen	<p>Wartung der Pumpe</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Elektrische/mechanische Funktionskontrolle</li> <li>→ Ohne Kleinreparaturen und Verschleißteile</li> </ul>
Regenwassernutzungs-/ Druckerhöhungs-/ Feuerlöschanlagen	<p>Wartung ohne Peripherie (z. B. Vorbehälter)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Funktionskontrolle der Zubringerpumpen</li> <li>→ Ohne Kleinreparaturen und Verschleißteile</li> </ul>
Abwasserpumpen/ Schachtanlagen	<p>Wartung ohne Peripherie</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Funktionskontrolle für Handmembran- und Sumpfpumpen</li> <li>→ Ohne Kleinreparaturen und Verschleißteile</li> </ul>
Schalt-/Regelgeräte	<p>Funktionskontrolle</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Ohne Pumpen/Antriebe</li> <li>→ Ohne Kleinreparaturen und Verschleißteile</li> </ul>

Für weitere Informationen und Anfragen  
zu unseren Wartungspaketen schreiben  
Sie bitte an [instandhaltung@wilo.com](mailto:instandhaltung@wilo.com)



**Individueller Auftragsumfang, schnelle Reaktion und Kontrolle durch unsere Spezialisten: Das ist Wartungsservice von Wilo**

Standard	Comfort	Individuell
<p>Instandhaltung der Pumpe</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Auslesen der Pumpenparameter</li> <li>→ Optimierung der Pumpen</li> <li>→ Überprüfung der Kleinschaltgeräte</li> <li>→ Inkl. Verbrauchsmaterial</li> <li>→ Inkl. der Arbeitszeit für Kleinreparaturen</li> </ul>	<p>Instandhaltung der Pumpe wie Standardwartung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Inkl. Verschleißteilen (nach 2-jähriger Vertragslaufzeit)</li> <li>→ Vertragsabschluss nach Vorabbesichtigung; hierbei kann eine mögliche Gewährleistung der Betriebssicherheit &lt; 24 Std. im Störfall vereinbart werden (Elementarschäden und höhere Gewalt ausgenommen)</li> </ul>	<p>Vereinbarungen nach Ihren Anforderungen</p>
<p>Instandhaltung des Systems inklusive Vorbehälter (VBH) und Membranausdehnungsgefäßen (MAG)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Sichtkontrolle der bauseitigen Armaturen (Wasserfilter/Druckminderer)</li> <li>→ Sichtprüfung der Zisterne und der Zulauffilter und Funktionsprüfung der Zubringerpumpe</li> <li>→ Stickstoff für alle Behälter</li> <li>→ Schwimmerventile/Wassermangelschutz im VBH</li> <li>→ Magnet- sowie Pilot- und Membranventile</li> <li>→ Inkl. Verbrauchsmaterial</li> <li>→ Inkl. der Arbeitszeit für Kleinreparaturen</li> </ul>	<p>Instandhaltung des Systems inklusive Vorbehälter (VBH) und Membranausdehnungsgefäßen (MAG) wie Standardwartung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Inkl. Verschleißteilen (nach 2-jähriger Vertragslaufzeit)</li> <li>→ Vertragsabschluss nach Vorabbesichtigung; hierbei kann eine mögliche Gewährleistung der Betriebssicherheit &lt; 24 Std. im Störfall vereinbart werden (Elementarschäden und höhere Gewalt ausgenommen)</li> </ul>	<p>Vereinbarungen nach Ihren Anforderungen</p>
<p>Instandhaltung des Systems</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Hand-/Sumpfpumpen</li> <li>→ Externe Alarmgeräte</li> <li>→ Inkl. Verbrauchsmaterial</li> <li>→ Inkl. der Arbeitszeit für Kleinreparaturen</li> </ul>	<p>Instandhaltung des Systems wie Standardwartung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Inkl. Verschleißteilen (nach 2-jähriger Vertragslaufzeit)</li> <li>→ Vertragsabschluss nach Vorabbesichtigung; hierbei kann eine mögliche Gewährleistung der Betriebssicherheit &lt; 24 Std. im Störfall vereinbart werden (Elementarschäden und höhere Gewalt ausgenommen)</li> </ul>	<p>Vereinbarungen nach Ihren Anforderungen</p>
<p>Instandhaltung des Systems</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Inkl. Verbrauchsmaterial</li> <li>→ Inkl. der Arbeitszeit für Kleinreparaturen</li> </ul>	<p>Instandhaltung des Systems wie Standardwartung</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>→ Zzgl. notwendiger Software-Updates</li> </ul>	<p>Vereinbarungen nach Ihren Anforderungen</p>



**365 Tage erreichbar:**

Von 7.00 bis 18.00 Uhr sind wir persönlich vor Ort und von 18.00 bis 7.00 Uhr erreichen Sie unseren persönlichen Notfallservice am Telefon

## Alle Wilo-Serviceleistungen für Sie auf einen Blick.

### **Persönlich, zuverlässig und schnell**

Im Störfall ist Eile geboten. Ein Anruf beim Wilo-Servicecenter genügt und schon werden alle notwendigen Maßnahmen zur Hilfe eingeleitet – schnell, kompetent und in direkter Abstimmung mit Ihnen persönlich.

Unsere Spezialisten sind für Sie da, hören Ihnen zu und helfen Ihnen. Der hohe Qualitätsstandard setzt dabei Maßstäbe im Markt. In puncto Kundenzufriedenheit ist unser Service unerreicht.

### **Ihre Vorteile**

- Eine zentrale Servicenummer deutschlandweit
- Nachweisbare Erreichbarkeit (Erstanruf) von über 92 %
- Lokaler Wilo-Werkskundendiensttechniker als persönlicher Ansprechpartner
- Perfekte Transparenz dank Equipment-Nummer und Kunden-/Produktgeschichte
- Anfahrts- und Handlingpauschale, unabhängig von Entfernung und Fahrzeit



### **Inbetriebnahme – Sicherheit von Anfang an**

- Praxisorientierte Einweisung in die Bedienung
- Baustellenbetreuung während der Installationsphase
- Wilo-Inbetriebnahmeprotokoll
- Anlagen- und Organisationsdatenblatt



### **Qualitätsanalyse – Gemeinsam optimieren**

- Kostenfreie vertiefende Fehleranalyse
- Mikroskopische Fotodokumentation
- Persönliches Gespräch mit dem Wilo-Techniker in Ihrer Region
- Detaillierter Zustandsbericht, inkl. Vorschlag zur Systemoptimierung
- Archivierung der Ergebnisse



### **Wartung – Vorsorge zahlt sich aus**

- Gewährleistung höchster Betriebssicherheit
- Individuelle Wartungspakete auf Festpreisbasis
- Höchste Standards nach DIN, EN, BGB und AGB
- Durchführung nach Checkliste
- Terminierung und Organisation durch Wilo
- Keine Kosten für Anfahrt und Arbeitszeit bei Reparaturen zwischen den Inspektionsintervallen
- Kennzeichnung des aktuellen Inspektionsstands



### **Reparaturen – Höchste Priorität**

- Aktueller Wareneingang
- Schadensdiagnose sowie Kosten-Nutzen-Analyse
- Reparatur in fünf Arbeitstagen nach Auftragserteilung
- Optische Aufbereitung
- Elektrischer hydraulischer Testlauf
- Kostenfreie Rücklieferung der reparierten Pumpen bzw. umweltschonende Entsorgung



### **Ersatzteile und Zubehör – In 24 Stunden ab Lager**

- Hohe Ersatzteilqualität
- Alle gängigen Ersatzteile innerhalb von 24 Stunden verfügbar
- Aktuelle Ersatzteildokumentation
- Ersatzteilbevorratung bis mindestens zehn Jahre nach Auslieferung der Pumpe
- Individuelle Sonderteilbevorratung



2136304/5T/1302/D/WG

Werkskundendienst  
WILO SE  
Nortkirchenstraße 100  
44263 Dortmund  
T 0231 4102-7900  
T 01805 W•I•L•O•K•D\*  
9•4•5•6•5•3  
F 0231 4102-7126  
kundendienst@wilo.com

Täglich von 7 bis 18 Uhr erreichbar  
24 Stunden technische Notfall-  
unterstützung

\* 0,14 €/Min. aus dem Festnetz,  
Mobilfunk max. 0,42 €/Min.