

## Jótállás és Szervizcsomagok Honeywell vonalkódos eszközökre

A HONEYWELL vonalkódos eszközei 1 vagy több éves jótállással kerülnek forgalomba. A beruházó cégek többsége sok esetben a garanciális javításnál gyorsabb és szélesebb körű hibaelhárítást igényel. Az IBCS Hungary által biztosított szervizcsomagok széles skálája pont ezt a célt szolgálja.

### Jótállás

A jótállás vagy garancia az eszköz megvásárlásának illetve üzembe helyezésének napjától érvényes. A javítási idő általában 15-20 napot vesz igénybe, és azokra a meghibásodásokra érvényes, amelyek a gyártás során keletkeztek, illetve arra az időszakra vezethetők vissza. Az első 90 napban tölthetők le ingyenesen a szoftverfrissítések, és az IBCS ebben az időszakban alapszintű technikai szupport szolgáltatást biztosít.

A jótállásnál magasabb szintű szervizszolgáltatást elsősorban az adatgyűjtőkre, targonca terminálokra javasoljuk megkötni, melyekből három kategória létezik:

### BASIC csomag

A BASIC alapvetően egy garancia meghosszabbítást jelent néhány pluszszolgáltatással bővítve. Az egy éves jótállási időszak így 1 vagy 2 évvel meghosszabbítható. A szolgáltatáscsomag tartalma:

- eszközök javítása 15-20 napos átfutási idővel
- a futamidő alatt alapszintű technikai támogatás
- felhasználói hiba eredményeként történt meghibásodás (fizikai behatás) esetén a felhasznált alkatrész díjköteles, a munkadíj viszont nem kerül számlázásra

### PLUSZ csomag

Ez a szervizcsomag már fedezet nyújt a munkavégzés során véletlenszerűen bekövetkező bármilyen meghibásodásra, fizikai sérülésre, törésre, alkatrészkopásra, továbbá

- amennyiben az eszköz javíthatatlan, akkor az eszközt a gyártó kicseréli, és
- az eszközök javítása 5-8 napos átfutási idővel történik meg
- a javítás magában foglal egy általános eszköztisztítást is
- munkanapokon 24 órán keresztül biztosít a gyártó angol nyelvű technikai támogatást
- a szerződéskötésétől számított 90 napig a szoftverfrissítések letölthetők, és
- a 3 vagy 5 éves futamidejű szerződések további 1-2 évvel meghosszabbíthatóak

## **COMPLETE csomag**

A COMPLETE csomag magában foglalja a PLUSZ csomag valamennyi szolgáltatását, továbbá

- a javítási idő 2-4 napra csökken,
- a Böngésző programokhoz szoftverkövetést és karbantartást biztosítunk,
- 5 éves időtartamra lehet megkötni és újabb, akár 5 éves időszakra meghosszabbítani
- korlátozott darabszámban akkumulátor és nyomtatófej cserét biztosít, és
- a kiegészítők (töltők, dokkoló) javítását vagy cseréjét is tartalmazza

Az úgynevezett ADVANCED EXCHANGE opció azok számára jelent biztonságot, akik telefonon történő bejelentés után azonnal (másnap) szeretnének kapni egy a hibás eszközzel megegyező típusú csereeszközt. A hibás eszközt 30 napon belül kell beküldeni a szervizközpontba.

## **NORMÁL JAVÍTÁS**

A jótállási idő letelte után a szerviz csomag nélküli berendezések javítása eseti árazással, 15-20 napon belül történik. Mind az alkatrész, mind pedig a munkadíj felszámításra kerül.

## **FLAT RATE CONTRACT**

Fenti csomag keretében a felhasználó előre megvásárolhat 5-10-15 db szervizjavítást egy átalánydíj fejében, amit a megvásárlás után bármikor le tud hívni időhatár nélkül. A szolgáltatás 2018 második felétől rendelkezhető.

A HONEYWELL szervizszolgáltatások teljesítése során a javítás Csehországban történik. A meghibásodott eszközöket a HONEYWELL csehországi szervizbázisára kell a felhasználónak eljuttatni.