



Smart Beyond Rugged[®]

Point Mobile servisní plán Point Care

Point Care

Servisní plány Point Care nabízejí zákazníkovi komplexní servis všech zařízení Point Mobile.

Spolehlivá oprava autorizovanými techniky

Společnost Point Mobile poskytuje špičkovou úroveň služeb, která splňuje veškeré potřeby profesionálního nasazení terminálů.

Poskytuje plnou servisní podporu a odborné znalosti pro maximální spokojenost zákazníka.

Veškeré opravy provádí autorizovaní technici, kteří zajišťují odbornou opravu podle firemních standardů a norem.

Flexibilní možnosti

Point Care byl navržen na základě zkušeností tak, aby poskytoval flexibilní možnosti služeb, které splňují všechny potřeby zákazníků.

- *Varianty Point Care servisních plánů* : Basic, Extended, Special a Premium.
- Garantovaná dodávka náhradních dílů 5 let po ukončení výroby daného terminálu.
- Firmware update : zdarma update firmware na poslední verzi 7 let od začátku produkce daného modelu (více PULS program Point Mobile).

Poznámka : U vybraných modelů je dostupný upgrade OS terminálu. Možnosti jsou nutné konzultovat s obchodním zástupcem Point Mobile.

Technická podpora

Point Mobile ve spolupráci se svými partnery zajišťuje technickou HOT-LINE. Skrze servisní portál, telefonickou nebo e-mailovou komunikaci.

Nabízí rychlou reakci a zpětnou vazbu na požadavky zákazníků.

HOT-LINE pro ČR a SK - +420775754428, support@dataflex-securtiy.com.

Záruka na opravy

Point Mobile poskytuje záruku po dobu devadesáti (90) dnů od data dokončení opravy.

Point Care

Point Mobile nabízí flexibilní plány služeb Point Care, které jsou strukturovány tak, aby pokrývaly různé potřeby zákazníků.

Kategorie		Point Basic	Point Extended	Point Special	Point Premium
Záruka	Zařízení - terminál	1 rok	1 rok	3 nebo 5 let	3 nebo 5 let
	Příslušenství (nevztahuje se na baterie)	1 rok	X	X	X
Oprava autorizovaným technikem		•	•	•	•
Diagnostika		•	•	•	•
Délka opravy (pracovní dny bez dopravy)		15 dní	10 dní	5 dní	3 dny
Oprava	Výrobní vady	•	•	•	•
	Standardní opotřebení	X	X	•	•
	Obnova továrního nastavení	•	•	•	•
	Náhodné poškození	X	X	•	•
Doprava	Do servisu	X	X	X	•
	K zákazníkovi	•	•	•	•
Help Desk		•	•	•	•
Záruka na opravu		90 dní	90 dní	90 dní	90 dní

* Point Care musí být koupen během 90 dní od nákupu zařízení.

Kategorie		Point Basic
Záruka	Zařízení - terminál	1 rok
	Příslušenství (nevztahuje se na baterie)	1 rok
Oprava autorizovaným technikem		•
Diagnostika		•
Délka opravy (pracovní dny bez dopravy)		15 dní
Oprava	Výrobní vady	•
	Standardní opotřebení	X
	Obnova továrního nastavení	•
	Náhodné poškození	X
Doprava	Do servisu	X
	K zákazníkovi	•
Help Desk		•
Záruka na opravu		90 dní

Podmínky záruky

Základní záruka zahrnutá v ceně zařízení

Point Basic poskytuje 1 rok záruky na zařízení a příslušenství (nevztahuje se na baterie).

Délka opravy

Point Mobile garantuje opravu zařízení do 15 pracovních dní bez dopravy.

Servisní plán zahrnuje:

Opravu výrobních vad zařízení

» To zahrnuje opravu nebo výměnu jakékoliv vadné části zařízení

Point Basic servisní plán nezahrnuje:

» Opravy způsobené standardním opotřebením.

» Opravy náhodným poškozením.

Doprava

- **Do servisu**

- Náklady na dopravu zařízení do servisu hradí zákazník.

- **K zákazníkovi**

- Náklady na dopravu ze servisu k zákazníkovi hradí Point Mobile nebo servisní partner.

Výměna baterie:

Tento servisní plán nezahrnuje výměnu baterie po specifické době. Záruka na baterie je vždy 6 měsíců.

Kategorie		Point Extended
Záruka	Zařízení - terminál	1 rok
	Příslušenství (nevztahuje se na baterie)	X
Oprava autorizovaným technikem		•
Diagnostika		•
Délka opravy (pracovní dny bez dopravy)		10 dní
Oprava	Výrobní vady	•
	Standardní opotřebení	X
	Obnova továrního nastavení	•
	Náhodné poškození	X
Doprava	Do servisu	X
	K zákazníkovi	•
Help Desk		•
Záruka na opravu		90 dní

Podmínky záruky

Point Extended poskytuje 1 rok záruky na zařízení se zkrácenou dobou opravy.

Délka opravy

Point Mobile garantuje opravu zařízení do 10 pracovních dní bez dopravy.

Servisní plán zahrnuje:

Opravu výrobních vad zařízení

» To zahrnuje opravu nebo výměnu jakékoliv vadné části zařízení.

Point Extended servisní plán nezahrnuje:

» Opravy způsobené standardním opotřebením.

» Opravy náhodným poškozením.

Doprava

• Do servisu

- Náklady na dopravu zařízení do servisu hradí zákazník.

• K zákazníkovi

- Náklady na dopravu ze servisu k zákazníkovi hradí Point Mobile nebo servisní partner.

Výměna baterie:

Tento servisní plán nezahrnuje výměnu baterie po specifické době. Záruka na baterie je vždy 6 měsíců.

Kategorie		Point Special
Záruka	Zařízení - terminál	3 nebo 5 let
	Příslušenství (nevztahuje se na baterie)	X
Oprava autorizovaným technikem		•
Diagnostika		•
Délka opravy (pracovní dny bez dopravy)		5 dní
Oprava	Výrobní vady	•
	Standardní opotřebení	•
	Obnova továrního nastavení	•
	Náhodné poškození	•
Doprava	Do servisu	X
	K zákazníkovi	•
Help Desk		•
Záruka na opravu		90 dní

Podmínky záruky

Point Special poskytuje 3 nebo 5 let záruky na zařízení – terminál.

Délka opravy

Point Mobile garantuje opravu zařízení do 5 pracovních dní bez dopravy.

Servisní plán zahrnuje:

- » Opravu výrobních vad.
- » Opravu vad vzniklých standardním opotřebením.
- » Opravy vad vzniklých náhodným poškozením.

Doprava

- **Do servisu**
 - Náklady na dopravu zařízení do servisu hradí zákazník.
- **K zákazníkovi**
 - Náklady na dopravu ze servisu k zákazníkovi hradí Point Mobile nebo servisní partner.

Výměna baterie:

Tento servisní plán nezahrnuje výměnu baterie po specifické době. Záruka na baterie je vždy 6 měsíců.

Kategorie		Point Premium
Záruka	Zařízení - terminál	3 nebo 5 let
	Příslušenství (ne-vztahuje se na baterie)	X
Oprava autorizovaným technikem		•
Diagnostika		•
Délka opravy (pracovní dny bez dopravy)		3 dny
Oprava	Výrobní vady	•
	Standardní opotřebení	•
	Obnova továrního nastavení	•
	Náhodné poškození	•
Doprava	Do servisu	•
	K zákazníkovi	•
Help Desk		•
Záruka na opravu		90 dní

Podmínky záruky

Point Premium poskytuje 3 nebo 5 let záruky na zařízení – terminál.

Délka opravy

Point Mobile garantuje opravu zařízení do 3 pracovních dní bez dopravy.

Servisní plán zahrnuje:

- » Opravu výrobních vad.
- » Opravu vad vzniklých standardním opotřebením.
- » Opravy vad vzniklých náhodným poškozením.

Doprava

- **Do servisu**
 - Náklady na dopravu zařízení do servisu hradí Point Mobile nebo servisní partner.
- **K zákazníkovi**
 - Náklady na dopravu ze servisu k zákazníkovi hradí Point Mobile nebo servisní partner.

Výměna baterie:

Tento servisní plán nezahrnuje výměnu baterie po specifické době. Záruka na baterie je vždy 6 měsíců.

Omezení záruky

Service Policy

Oprava v rámci jednotlivých servisních plánů Point Care se nevztahuje na případy:

- Na zařízení chybí nebo je nelegální sériové číslo produktu.
- Zařízení bylo poškozeno nebo zničeno při nedodržení podmínek provozu a odolnosti zařízení.
- Na zařízení byl odstraněn nebo změněn tovární štítek.
- Zařízení modifikovaná, pozměněná, opravená nebo opravovaná kýmkoli jiným než Point Mobile nebo jeho autorizovanými servisními partnery.
- Oprava problémů způsobených přírodními nebo člověkem způsobenými katastrofami, včetně přepětí, požáru, krádeží a záplav.
- Oprava problémů způsobených chybou obsluhy, neoprávněnými změnami nebo pokusem o opravu neoprávněnou třetí stranou.
- Oprava poškození způsobeného nevyžádaným testováním, programováním aplikace nebo integrací systémů, se kterou nemá společnost Point Mobile smlouvu.



Dataflex Security, s.r.o.

Shiran Tower
Lužná 716/2, Vokovice
160 00 Praha 6
Česká Republika

Online

Website: <https://www.dataflex-security.com>

TECHNICKÁ PODPORA

Tel.: +420775754428

E-mail: support@dataflex-security.com