



Smart Beyond Rugged[®]

Servisní plán

Security Care

Security Care

Servisní plány Security Care nabízejí zákazníkovi komplexní servis všech zařízení Security.

Spolehlivá oprava autorizovanými techniky

Společnost Dataflex Security, s.r.o. poskytuje špičkovou úroveň služeb, které splňují 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.

Možnosti služeb, Varianty Security Care servisních plánů:

Security Care byl navržen na základě zkušeností tak, aby poskytoval ideální možnosti služeb.

Varianty Security Care servisních plánů:

- Basic
- Extended

Technická podpora

Dataflex Security, s.r.o. ve spolupráci se svými partnery zajišťuje technickou HOT-LINE.

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

Skrze servisní portál, telefonickou nebo e-mailovou komunikaci nabízí rychlou reakci a zpětnou vazbu na požadavky zákazníků.

Záruka na opravy

Dataflex Security, s.r.o poskytuje záruku po dobu devadesáti (90) dnů od data dokončení opravy.

Security Care

Struktura servisních plánů služeb Security Care

Kategorie		Security Basic *	Security Extended *
Záruka	Zařízení - terminál	1 rok	1 nebo 2 roky
	Příslušenství (nevztahuje se na baterie)	1 rok	X
Oprava autorizovaným technikem		•	•
Diagnostika		•	•
Délka opravy (pracovní dny bez dopravy)		30 dní	30 dní
Oprava	Výrobní vady	•	•
	Standardní opotřebení	X	X
	Obnova továrního nastavení	•	•
	Náhodné poškození	X	X
Doprava	Do servisu	X	X
	K zákazníkovi	•	•
Help Desk		•	•
Záruka na opravu		90 dní	90 dní

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

Kategorie		Security Basic
Záruka	Zařízení - terminál	1 rok
	Příslušenství (nevztahuje se na životnost baterie)	1 rok
Oprava autorizovaným technikem		●
Diagnostika		●
Délka opravy (pracovní dny bez dopravy)		30 dní
Oprava	Výrobní vady	●
	Standardní opotřebení	✗
	Obnova továrního nastavení	●
	Náhodné poškození	✗
Doprava	Do servisu	✗
	K zákazníkovi	●
Help Desk		●
Záruka na opravu		90 dní

Podmínky záruky

Základní záruka zahrnutá v ceně zařízení

Security Basic poskytuje 1 rok záruky na zařízení i příslušenství (nevztahuje se na životnost baterie).

Délka opravy

Dataflex Security, s.r.o. garantuje opravu zařízení do 30 pracovních dní bez dopravy.

Servisní plán zahrnuje:

Opravu výrobních vad zařízení.

» To zahrnuje opravu nebo výměnu jakékoliv vadné části zařízení.

Security 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 Dataflex Security, s.r.o. nebo servisní partner.

Výměna baterie:

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

Kategorie		Security Extended
Záruka	Zařízení - terminál	1 nebo 2 roky
	Příslušenství	X
Oprava autorizovaným technikem		•
Diagnostika		•
Délka opravy (pracovní dny bez dopravy)		30 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

Security Extended poskytuje na terminál ke standardní 1leté záruce 1 nebo 2 roky záruky navíc.

Délka opravy

Dataflex Security, s.r.o. garantuje opravu zařízení do 30 pracovních dní bez dopravy.

Servisní plán zahrnuje:

Opravu výrobních vad zařízení.

» To zahrnuje opravu nebo výměnu jakékoliv vadné části zařízení.

Security 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 Dataflex Security, s.r.o. nebo servisní partner.

Výměna baterie:

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

Omezení záruky

Service Policy

Oprava v rámci jednotlivých servisních plánů Security 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 společností Dataflex Security 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 Dataflex Security, s.r.o. smlouvu.



Dataflex Security

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