



Smart Beyond Rugged®

UROVO servisní plán **Urovo Care**

Urovo Care

Servisní plány Urovo Care nabízejí zákazníkovi komplexní servis všech zařízení UROVO.

Spolehlivá oprava autorizovanými techniky

Společnost UROVO 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

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

- *Varianty Urovo Care servisních plánů : Basic, Extended, Special a Premium.*

Technická podpora

UROVO 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

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

Urovo Care

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

Kategorie		Urovo Basic	Urovo Extended	Urovo Special	Urovo Premium
Záruka	Zařízení - terminál	2 roky	1 rok	3 nebo 5 let	3 nebo 5 let
	Příslušenství (nevztahuje se na baterie)	2 roky	X	X	X
Oprava autorizovaným technikem		•	•	•	•
Diagnostika		•	•	•	•
Délka opravy (pracovní dny bez dopravy)		30 dní	30 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

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

Kategorie		Urovo Basic
Záruka	Zařízení - terminál	2 roky
	Příslušenství (nevztahuje se na baterie)	2 roky
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

Základní záruka zahrnutá v ceně zařízení

Urovo Basic poskytuje 2 roky záruky na zařízení i příslušenství (nevztahuje se na baterie).

Délka opravy

UROVO 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.

Urovo 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 UROVO nebo servisní partner.

Výměna baterie:

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

Kategorie		Urovo Extended
Záruka	Zařízení - terminál	1 rok
	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

Urovo Extended poskytuje na terminál ke standardní 2leté záruce 1 rok záruky navíc.

Délka opravy

UROVO 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.

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 UROVO nebo servisní partner.

Výměna baterie:

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

Kategorie		Urovo Special
Záruka	Zařízení - terminál	3 nebo 5 let
	Příslušenství	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. Tuto záruku je možné zakoupit v případě koupě 50 a více kusů zařízení UROVO.

Délka opravy

UROVO 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 UROVO 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	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

Urovo Premium poskytuje 3 nebo 5 let záruky na zařízení – terminál. Tuto záruku je možné zakoupit v případě koupě 50 a více kusů zařízení UROVO.

Délka opravy

UROVO 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 UROVO nebo servisní partner.
- **K zákazníkovi**
 - Náklady na dopravu ze servisu k zákazníkovi hradí UROVO 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 Urovo 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 UROVO 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 UROVO smlouvu.

Urovo®



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