

СЕРВИЗНИ УСЛОВИЯ И ТАРИФИ/ 09.07.2013 г.**Процедура за отстраняване на сервизен проблем**

Ако по някаква причина продукт, доставен от Фактор България ЕООД, не може да изпълнява нормалните си функции и Вие предполагате, че се касае за техническа неизправност, моля, направете следното:

1. Прочетете внимателно Упътването за работа с продукта (User Guide/ Manual Guide). Макар да изглежда очевидно колко важно е операторът да е запознат с начина за правилна работа с продукта, на практика единици са операторите, които реално изпълняват това изискване.

За да се подготви човек за работа с общоизвестната и широко навлезнала в бита машина - автомобилът, обикновено са необходими месеци, и то под ръководството на инструктор. Разбира се, един принтер едва ли може да предизвика ПТП, но при некомпетентна работа може да е причина за истинска катастрофа - както техническа, така и финансова!

Горещо Ви препоръчваме да четете упътванията и да се уверявате периодично, че операторите са наясно с тях!

2. Уверете се, че не става въпрос за операторско недоглеждане или незнание как да се работи с продукта. Проверете два пъти дали причината за проблема не за дефектен кабел, конектор, заседнал лист, проблеми с Вашата мрежа, операционна система, приложен софтуер, хардуер, вируси. Проверете дали изпращате документите за печат към желаните от вас принтери, а не към друг със сходно име! В над 80% от случаите, когато постъпва съобщение за сервизен проблем, се оказва, че причината е някоя от изброените, а не действителни дефект или повреда.

3. След като отметнете т. 1 и 2, отворете упътването на продукта и вижте дали в раздел Технически проблеми (или Maintenance или Troubleshooting) са описани симптоми, подобни на проявяваните от Вашия продукт. Ако намерите описание на Вашия проблем, следвайте прецизно стъпките за отстраняването му - така ще спестите време и разходи за сервиз, а дори и да не решите проблема, ще съберете допълнителна информация, която ще е полезна за нашия сервиз, при диагностиката и решаването на проблема Ви.

4. Ако не можете да откриете решение в упътването на Вашия продукт, опишете внимателно проблема и всички симптоми в хронологичен ред, появили се след нормалното функциониране на продукта. Изпратете официално съобщение за сервизен проблем на service@factor.bg

5. След получаването на съобщението Ви на сервизната ни поща, то ще бъде регистрирано в системата ни и сервизен специалист ще се свърже с вас, ако е необходима допълнителна информация. Ако продуктът Ви не е в гаранция или нямате ваучер за съпорт или сервизен абонамент, ще получите предварителен договор за сервизна услуга, който следва да подпишете и върнете по куриер.

6. След проучване на случая, ще получите на e-mail инструкция за отстраняване на проблема.

7. Изпълнете стриктно получените инструкции.

8. В случай, че проблемът не може да бъде отстранен, след като сте изпълнили изпратените инструкции, препоръчваме да бъде предоставен дистанционен достъп, през интернет, до работна станция (компютър), свързана с проблемния продукт, за да може сервизният специалист да се свърже и да се опита да диагностицира и поправи дистанционно повредата. Инструкции как да предоставите дистанционен достъп през интернет ще получите от сервизния специалист, който е поел Вашия случай.

9. Ако се окаже, че проблемът не може да бъде отстранен дистанционно или е необходима смяна на елемент, модул или друга сервизна дейност, сервизният отдел ще се свърже с вас, за да уточните ден за посещение на техник на място или транспортирането на повреденият продукт до сервизната база на FACTOR.BG.

10. Ако повреденият продукт е компактен и е възможно транспортирането му до сервизната база на FACTOR.BG, препоръчваме Ви да донесете или изпратите продукта за сервизиране - така ще спестите значителни разходи за труд и транспорт и ще намалите необходимото време за ремонт. В случай, че решите да донесете лично продукта, съгласувайте удобен час със сервизния специалист, за да получите приоритетна диагностика и незабавен сервиз, ако е възможно!

В срок от 3 работни дни, след като получим продукта, наш сервизен специалист ще извърши диагностика, ще оцени стойността на ремонта и ще Ви изпрати протокол и оферта за одобрение, както и срок за извършване на ремонта.

11. При невъзможност за транспортиране на повреденият продукт (напр. широкоформатни принтери над 100kg), след като се запознаете със Стандартната тарифа за сервизни услуги на FACTOR.BG и се съгласите с нея:

- до 7 работни дни ще Ви посети сервизен специалист, който ще диагностицира на място възникналия проблем и при възможност ще го отстрани.

- при невъзможност за отстраняване на проблема при първото посещение на място (например, поради липса на специфична част на склад), то в срок от още 14 работни дни, необходимите части ще бъдат доставени и ще бъдете посетени повторно от сервизен специалист, за отстраняване на проблема.

12. При повреди, за които не се признава Оригиналната гаранция от производителя на продукта:

а) клиентът се задължава да заплати резервните части;

б) клиентът се задължава да заплати транспортните разходи;

в) клиентът се задължава да заплати времето за диагностика, консултация и/или ремонт на повреденият продукт;

г) може да бъде проведено повторно обучение за работа с продукта, което се таксува по Стандартната тарифа за сервизни услуги, като труд на сервизен специалист.

Сервизен абонамент

FACTOR.BG предоставя възможност да закупите Сервизен абонамент за приоритетно и безплатно техническо и сервизно обслужване и профилактика на доставените от FACTOR.BG продукти.

Преди сключването на договор за сервизен абонамент, задължително се извършва посещение на място, диагностика и профилактика и/или евентуален ремонт, ако е необходимо. Всички разходи по тези услуги се заплащат по Стандартната тарифа за сервизни услуги!

Сервизният абонамент предлага следните предимства:

а) приоритетно обслужване, безплатен телефонен и он-лайн съпорт, възможно най-кратко време за реакция;

б) безплатна дистанционна консултация в работно време - от 8:30 до 17:30 ч (без събота, неделя и официалните празници);

в) безплатно обучение в демо-центъра на FACTOR.BG или на организирани от фирмата семинари;

г) безплатен труд на сервизен специалист или помощник;

д) безплатни профилактични прегледи на продукта през периода на абонамента;

е) поддържане на склад на основни резервни части за незабавна реакция.

Сервизен абонамент:

- 12 месеца - 1200 лв. без ДДС.

Стандартна тарифа за сервизни услуги без абонамент:

Времето, отделено за дистанционна консултация се засича от момента на установяване на дистанционна връзка от страна на сервизен работник на FACTOR.BG до разрешаването на проблема.

Времето, отделено за ремонтване се засича от момента на пристигане на сервизният екип до отстраняването на проблема и пускането на продукта в нормален режим на работа.

Цени:

- дистанционна консултация: 25 лв./ започнат час;

- диагностика на продукт, донесен в сервиза: 25 лв.;
 - труд на сервизен специалист в наш сервиз: 25 лв./ започнат час;
 - труд на сервизен специалист при посещение на място: 50 лв. + 40 лв./ започнат час;
 - труд на помощник-сервизен специалист, при посещение на място: еднократно 40 лв. + 10 лв./ започнат час;
 - транспортни разходи: 0,40 лв./ километър (разстоянието се засича от сервизната база на FACTOR.BG, до посочения адрес за извършване на ремонта и обратно).
- Всички цени са без ДДС. Начисляването на ДДС е задължително.

Ваучер за телефонен и он-лайн съпорт.

Закупените от Вас продукти се придружават от съответната гаранция на производителя. В допълнение, FACTOR BG предоставя безплатно ваучер за телефонен и он-лайн съпорт за 1 месец с всяка закупена машина. Допълнително, ако желаете да ползвате съпорт може да закупите ваучер за 3, 6 или 12 месеца.

Ценоразпис на ваучерите за телефонен и on-line съпорт:

<u>Абонамент:</u>	<u>Принтери A4/A3+:</u>	<u>Широкоформатни принтери, RIP DTG принтери:</u>
3 месеца	100,00 лв.	180,00 лв.
6 месеца	180,00 лв.	300,00 лв.
12 месеца	280,00 лв.	480,00 лв.

Всички цени са без ДДС. Начисляването на ДДС е задължително.