

### Процедура за остраняване на техническа неизправност

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

1. Прочетете внимателно Упътването за работа с продукта (USER 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 дума за операторско недоглеждане или незнание как да се работи с продукта. Проверете два пъти, да не би да се касае за дефектен кабел, конектор, заседнал лист, проблеми с Вашата мрежа, операционна система, приложен софтуер, хардуер, вируси. Проверете дали изпращате документите за печат към желанят от вас принтер, 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 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](mailto:service@factor.bg)

5. След получаването на съобщението Ви на сервизната ни поща, то ще бъде записано в регистъра ни и човек от сервизния екип ще се свърже с вас, ако е нужна допълнителна информация. Ако продуктът Ви не е в гаранция или нямате ваучер за съпорт или сервизен абонамент, ще получите предварителен договор за сервизна услуга, които следва да подпишете и върнете по куриер.

6. След проучване на случая, ще получите на E-mail съобщения с описание на възможностите за отстраняване на проблема.

7. Изпълнете стриктно инструкциите, пратени Ви от сервизния отдел, за отстраняването на проблема.

8. Ако не се постигне успех, нужно е да предоставите дистанционен достъп, през интернет, до работна станция (компютър) свързана с проблемния продукт, за да може човек от сервизния екип 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 се отстрани дистанционно, или е нужна 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 при нас - така ще платите значително по-малко за труд и транспортни разходи и ще намалите необходимото време за сервизиране. Ако смятате да донесете лично продукта, съгласувайте 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 (пр. широкоформатни принтери над 100кг), след като се запознаете и приемете нашата Стандартна тарифа за сервизни услуги:

- 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 повреда, 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 и/или ремонтване на продукта.
- 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 17:30ч /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

При интерес за сервизни услуги, съпорт или абонамент, моля поискайте оферта на [support@factor.bg](mailto:support@factor.bg)