

Reactief Support

Versie 0.1

Reactief Support Pack

In veel gevallen staat uw 3dprinter in een bedrijfs-kritische omgeving en geeft standaard fabrieksgarantie niet meer voldoende dekking in de beschikbaarheid voor uw medewerkers en uw klanten. Een reactief support

pack is dan ook een uitstekende manier om de beschikbaarheid van uw apparatuur te verhogen. Afhankelijk van het type apparaat zijn er naast de standaard afspraken verschillende opties mogelijk.

Beschikbaarheid

“Onze 3dprinter wordt dag en nacht gebruikt door onze instructeurs, Als er een storing is kunnen de geplande opleidingen niet door gaan en dat is voor ons en onze klanten niet acceptabel”

Service beschrijving

Bij een storing aan uw 3dprinter kunt u aan de hand van het geregistreerde serienummer een storing melden via telefoon of email. Afhankelijk van het type contract zal er eerst een telefonische diagnose worden gesteld. Indien de storing niet telefonisch te verhelpen is zal er een monteur binnen de afgesproken termijn ter

plekke de storing komen verhelpen. Indien de reparatie langer als 2 dagen gaat duren, kan een vervangende printer als optie in het service contract worden opgenomen. In dit service pack zijn alle standaard garantie onderdelen, voorrijkosten en reparatie uren inbegrepen. Gebruikers artikelen en slijtdelen zijn niet inbegrepen.

Basiskenmerken en opties



BASIS

- Telefonisch bereikbaar op kantoordagen van 8:00 uur tot 17:00 uur, met uitzondering van feestdagen.
- Telefonische diagnose stelling
- Monteur komt op locatie binnen 3 werkdagen
- Fabrieksgarantie onderdelen inbegrepen
- Alle voorrijkosten zijn inbegrepen
- Alle reparatie uren zijn inbegrepen

OPTIES

- Monteur op locatie de volgende werkdag
- Vervangende printer indien reparaties langer dan 2 werkdagen lijken te gaan duren