

### *Normál garancia (1 éves jótállás)*

Valamennyi Zebra eszköz – beleértve a korábbi Motorola és Psion eszközöket - 1 éves jótállással (garancia) kerül forgalomba, amely az akkumulátorokra is vonatkozik. (Némely akkumulátorra 18 hónapos garancia érvényes.) Garanciális hibának minősül minden olyan gyártási hiba, amely az eszköz rendeltetésszerű használata során az első év folyamán jelentkezik, és a hiba oka már az átadás-átvétel előtt fennállt. A garanciális hibák javítását az eszköz szervizbe történő beérkezésétől számított 15 munkanapon belül vállaljuk. A garanciális és nem garanciális javítások menetét szervizünk „Vállalási Szabályzata” rögzíti.

### *Karbantartási és üzemeltetési megállapodás - garancia kiterjesztése*

Az 1 éves garanciális kötelezettség felett vállaljuk az üzembe helyezett eszközök jótállásának időbeni kiterjesztését valamint többlet szolgáltatások hozzáadását, egy a garancia idő alatt és azon túl is érvényes, és az üzembe helyezéstől számított 3, 5 vagy 7 év futamidejű szervizcsomag keretében:

Az **IBCS ESSENTIAL PLUSZ** szerviz-csomag az alábbiakat foglalja magában:

- ♦ Javítás elvégzése a hibás eszköz IBCS központi szervizébe érkezésétől számított 6 munkanap alatt (az első nap a beérkezést követő első munkanap, az eszközök pedig a hetedik munkanap kerülnek vissza a felhasználóhoz)
- ♦ A hibás eszközöket az IBCS központi szervizébe vagy valamelyik IBCS kirendeltséghez kell eljuttatni, ezután minden adminisztrációról és szállítási költségről az IBCS gondoskodik, csakúgy, mint a javított eszköz visszaszállításáról
- ♦ Munkanapokon, EMELT prioritással biztosítunk 4 órán belüli „Help Desk” szolgáltatást: ezen belül alapszintű technikai támogatást az eszközök beállításával, kiegészítőivel, firmware-ek verzióival, azok rátöltésével és alapbeállításával kapcsolatban, a teljes futamidő alatt
- ♦ A javítás esetleges elhúzódása esetén a 10. munkanaptól kezdődően térítésmentesen kompatibilis csereeszközt biztosítunk, eszköztípusonként egy darabot
- ♦ Az IBCS Hungary 10% díjkedvezményt biztosít a szervizcsomagba esetleg nem tartozó meghibásodások javítási díjából
- ♦ A szervizcsomag kiterjed a berendezések rendeltetésszerű használata során fellépő valamennyi hiba kijavítására, valamint magában foglalja a „kozmetikai” javításokat is. (például kopott billentyűzet)
- ♦ Az úgynevezett „Comprehensive Coverage” kiegészítés a legtöbb IBCS ESSENTIAL PLUSZ csomaghoz térítésmentesen igénybe vehető (néhány típusnál feláras termék, esetleg rövidebb futamidejű, például 2 éves). Ezzel a kiegészítéssel gyakorlatilag valamennyi, a mindennapos használat során felmerülő meghibásodás javítás díja és alkatrész költsége a szervizcsomag részévé válik. Kivételt képeznek azok a meghibásodások, amelyeket jogosulatlan beavatkozás, közvetlen hőnek kitett sérülés vagy más természeti kár okozott, beleértve a szándékos rongálást is.
- ♦ A szervizcsomag kiterjed az elveszett ceruzákra, elszakadt csuklópántra, képernyővédő eszközökre valamint az akkumulátor fedelére is

- ◆ A termékfejlesztés során megvalósított változtatások automatikusan beépítésre kerülnek a javítás során, a berendezések felújított állapotban kerülnek vissza a felhasználóhoz
- ◆ A karbantartási csomaggal rendelkező termékekre a gyártó által kiadott szoftverek és firmware-ek legfrissebb verzióinak elérése, letöltése és használata biztosított
- ◆ A javítás során kizárólag eredeti gyári alkatrészek kerülnek beépítésre
- ◆ Automatikus „firmware” és operációs-rendszer frissítés (nem kötelező)
- ◆ Alaplap „stressz” analízis és szükség esetén csere, a várható meghibásodások megelőzésére
- ◆ Berendezések diagnosztikáját lehetővé tevő segédprogramok ingyenes letöltése
- ◆ Angol nyelvű on-line tréningek a gyártó rendszerében
- ◆ Opcionális szolgáltatások (külön térítés ellenében):
  - Alkalmazások telepítése mobil adatgyűjtőkre
  - Berendezések előkonfigurálása
  - Akkumulátorok karbantartása és frissítése
  - Javítási statisztikák on-line elérése Internetes Dashboard-on keresztül
  - Meghibásodott berendezések összegyűjtése a felhasználó telephelyén

Az **IBCS ESSENTIAL PLUSZ** elnevezésű karbantartási és javítási szerződés csomag megkötésére az eszköz beszerzésétől számított 30 napon belül a legkedvezőbb, de megkötésére a 30 nap elteltével is van lehetőség. A karbantartási és javítási átalánydíj a szerződéskötéssel egyidejűleg 3, 5 vagy 7 évre előre fizetendő, később pedig meghosszabbítható. Külön megállapodás alapján van lehetőség az éves fizetésre.

Az **IBCS** munkanapokon 9-17 óra között biztosítja a Help Desk rendelkezésre állását és a technikai támogatást, valamint nevesített hibák esetén (adatgyűjtők több mint 10%-a meghibásodik), munkaidőn túl is elfogad hibabejelentést és megkezdi a hibaelhárítást.

### *Gyári címke nélküli eszközök*

Felhívjuk felhasználóink figyelmét arra, hogy garanciális javításra, valamint az IBCS ESSENTIAL PLUSZ szervizcsomag keretében beérkezett eszközökre a javítást csak abban az esetben vállaljuk a fenti szerződéses feltételek alapján, amennyiben a berendezés gyári típusát és sorozatszámát tartalmazó azonosító címke sértetlen. Ha a címke felirata nem olvasható, úgy a javítást a Vállalási Szabályzatban meghatározott munkadíj ellenében, 10% kedvezménnyel végezzük el, beleértve az esetlegesen cserére szoruló alkatrészeket is.