

GÖR EN TRYGGARE INVESTERING

# MED SERVICE- OCH SUPPORTTJÄNSTER FÖR RAKEL



Som supportkund till oss garanterar vi er en snabb och effektiv hjälp när ni behöver den, vilket minimerar problem och effektiviserar er verksamhet.

Förutom fri tillgång till teknisk information om våra produkter online och direkt kontakt med våra tekniker via telefon ger ett avtal med oss även förlängd fabriksgaranti.

Våra service- och supportavtal ger er också en god överblick över er investering, då ni betalar en fast kostnad per terminal och år. Avtal tecknas vid order.

## Service- & Supportavtal GRUND

### › Onlinesupport

På vår kundweb hittar ni en stor mängd information om våra produkter och system, dygnet runt.

### › Teknisk support

Vi besvarar de tekniska frågor ni har rörande våra produkter och system under ordinarie arbetstid, helgfria vardagar 07:45 - 16:30.

### › Uppdateringar & uppgraderingar

Ni har alltid tillgång till de senaste programvaruversionerna, uppdateringarna eller uppgraderingarna som passar era produkter.

### › Garanterad omloppstid

För inskicksservice garanterar vi en omloppstid på 72 timmar. Tid för transport till och från serviceverkstad är ej medräknat.

### › Logistik

Vi samordnar transporter till och från våra servicecenter.

### › Förlängd garanti

Vid tecknande av service- & supportavtal förlängs fabriksgarantin att gälla under hela avtalets löptid. Ordinarie fabriksgaranti är 3 år och förlängs vid avtal till 5 år.

### › Programmeringssupport

Vi erbjuder hjälp med programmering av era terminaler online eller via telefon.

### › Garanterad supporttid

Vi garanterar supporttid baserat på era behov och krav, enligt överenskommelse vid tecknande av avtal.

### › Reservdelar och reparationer

Samtliga arbets- och materialkostnader ingår i kostnaden för service- & supportavtalet.



## Service- & Supportavtal PLUS

Ger fria byten av batterier på era handstationer två (2) gånger under avtalets löptid. Bytet sker efter 20 respektive 40 månader efter utrustningens nyleveransdatum. Avtalet gäller originalbatterier eller om modellen utgått så gäller av tillverkaren utpekad likvärdig originalbatterimodell.

Gäller endast handstationer och enbart vid tecknande av 5 års avtal. Service- & Supportavtal PLUS förlängs ej vid avtalsperiodens slut. PLUS-paketet kan ej tecknas separat utan är ett tillägg till GRUND-avtalet.

## Det finstilla

### 1. Allmänt

Detta dokument är endast en sammanställning av innehållet i våra service- & supportavtal för marknadsföringssyfte och kan ej anses vara juridiskt bindande.

### 2. Våra åtaganden

Support och service sker på Celab Communications AB ordinarie arbetstid. Helgfria vardagar 07:45-16:30.

Om felavhjälpning eller annan åtgärd på kundens begäran genomförs på annan tid än ordinarie arbetstid har Celab Communications AB rätt till ytterligare ersättning enligt gällande prislista.

### 3. Undantag

Avtalet är ej giltigt vid/på.

- › Skador förorsakade av överspänning och/eller åska.
- › Skador förorsakade av fukt/vatten.
- › Skador uppkomna p.g.a uppsåt och/eller oaktsamhet.
- › Fel och brister i RAKEL-nätet.
- › Tillbehör och installationsmaterial.

### 4. Kundens åtaganden

Kunden får ej utan skriftligt godkännande från Celab Communications AB låta annan part utföra reparationer eller ändringar på utrustning som omfattas av detta avtal. Sådana reparationer och/eller ändringar kan medföra ökade supportkostnader. Det åligger kunden att hänvisa till gällande avtal när tjänsterna återopas.

### 5. Kostnad

Supportavgiften skall erläggas årsvis i förskott. Supportavgiften följer AKI-28-35 (Arbetskostnadsindex) med justering 1 (1) gång per år.

### 6. Giltighetstid

Avtalet gäller i 5 år om annat ej angivits. Avtalet förlängs automatiskt med 12 månader i taget om uppsägning ej sker. Uppsägning skall ske skriftligen av endera part, senast tre (3) månader innan avtalstidens utgång.

Tillägg till och ändringar av detta avtal skall för att vara gällande ske skriftligt. Om inte annat avtalats gäller dessa avtalsvillkor i tillämpliga delar även för de tillägg och/eller ändringar som gjorts. Muntliga överenskommelser blir giltig först efter skriftlig bekräftelse från båda parter.