



Nyhet!
MaxCare
Premium

Handheld MaxCare är ett allsidigt serviceavtal för alla våra stryktåliga enheter i hela världen.

Vår strävan är att erbjuda våra kunder det bästa urvalet av kostnadseffektiva, ändamålsenliga och okomplicerade serviceavtal, som avlägsnar osäkerheten kring servicekostnader och dessutom sänker de totala ägarkostnaderna.

Handheld MaxCare Service Plan är ett extra skydd, som ger dig den säkerhet du behöver. Samtliga Handheld MaxCare serviceavtal har en giltighetstid på tre (3) år från inköpsdatum, vilket garanterar extra skydd under produktens livscykel. Från **MaxCare Silver** till den heltäckande **MaxCare Platinum** – vi har en lösning för alla behov. Dessutom kan du välja **MaxCare Premium** som ett extra tillägg till det valda serviceavtalspaketet. Då blir din Handheld-enhet även skyddad mot skador genom olyckshändelse.

MaxCare
SILVER

MaxCare Silver är ett okomplicerat och kostnadseffektivt serviceavtal för användare som vill förlänga den normala garantitiden från ett (1) år till tre (3) år.

MaxCare
GOLD

MaxCare Gold omfattar allt som erbjuds i **MaxCare Silver** och dessutom gratis transport, täckning för alla delar och arbetskostnader samt garanterat snabb handläggningstid för reparationer. Serviceavtalet **MaxCare Gold** passar användare som behöver ett allsidigare skydd till fast pris.

MaxCare
PLATINUM

MaxCare Platinum är ett heltäckande serviceavtal för användare vars uppgifter är nödvändiga ur operativ synvinkel. Detta serviceavtal omfattar gratis transport, en ersättningsenhet under reparation, årliga servicerapporter och ett årligt servicemöte. Genom tillvalet Gold disc får du en säkerhetskopior av enhetens programvara. Serviceavtalet **MaxCare Platinum** är utformat för användare som måste minimera avbrottstiden och maximera produktiviteten.

MaxCare
PREMIUM

MaxCare Premium är ett tillval för serviceavtalen i standarderbjudandet. Det är avsett för användare som vill vara förberedda på möjliga skador. **MaxCare Premium** täcker alla reparationer som behövs till följd av skador genom olyckshändelse, vilket även omfattar reparationer som inte täcks av garantin*.

Handheld är leverantör av stryktåliga mobila datorer över hela världen. Våra datorer tål värme, kyla, fall, vibrationer, väta och andra yttre påfrestningar som kan uppstå i fält. Tillsammans med partners levererar vi kompletta mobilitetslösningar till branscher såsom skog, bygg, underhåll, militär, transport och logistik med mera.



		MaxCare SILVER	MaxCare GOLD	MaxCare PLATINUM
1	Frågetjänst på Internet	JA	JA	JA
2	Tekniskt stöd	JA	JA	JA
3	Utökad garantitid från ett (1) till tre (3) år	JA	JA	JA
4	Fast pris för reservdelar	JA	JA	JA
5	Returtransport/Utgående transport	JA	JA	JA
6	Inkommande och utgående transport	NEJ	JA	JA
7	Alla reservdelar och arbetskostnad ingår	NEJ	JA	JA
8	Garanterat snabb handläggningstid	NEJ	JA	JA
9	Ersättningsenhet under reparation	NEJ	NEJ	JA
10	Spårning och lokalisering	NEJ	NEJ	JA
11	Gold disc – säkerhetskopia	NEJ	NEJ	JA
12	Förbrukningsdelar ingår**	NEJ	NEJ	JA
13	Årlig servicereport	NEJ	NEJ	JA
14	Årligt servicemöte	NEJ	NEJ	JA

Garanti- och reparationsvillkor

- Garantitiden inleds det datum då enheten skickas från Handheld till leveransadressen
- Samtliga serviceavtal har en giltighetstid på tre (3) år från leveransdatum i kombination med garantin
- Alla tillbehör har nittio (90) dagars garanti, som är giltig från det datum då enheten skickas från Handheld till leveransadressen
- *Reparationer som inte omfattas av garantin täcks genom MaxCare Premium, med undantag av reparationer på grund av missbruk, felaktig användning eller vårdslöshet
- **Förbrukningsdelar ingår inte i serviceavtalen, med undantag av MaxCare Platinum
- Den utökade garantin täcker material- och tillverkningsfel
- Tillbehör omfattas inte av Handheld MaxCare Service Plan
- Följande minsta inköpsantal gäller: MaxCare Silver en (1) enhet; MaxCare Gold tjugo (20) enheter; MaxCare Platinum femtio (50) enheter

Handheld är leverantör av stryktåliga mobila datorer över hela världen. Våra datorer tål värme, kyla, fall, vibrationer, väta och andra yttre påfrestningar som kan uppstå i fält. Tillsammans med partners levererar vi kompletta mobilitetslösningar till branscher såsom skog, bygg, underhåll, militär, transport och logistik med mera.



Förklaringar och villkor

Förklaringar

Frågetjänst på Internet	Enkel tillgång till alla vanliga frågor och svar via webbplatsen www.handheldgroup.com .
Teknisk support	MaxCare erbjuder tekniskt stöd via e-post eller telefon. Kontaktuppgifter finns på www.handheldgroup.com . Skicka ett e-postmeddelande till support@handheldgroup.com om du har frågor om programvara. Handheld Software Support Team hjälper dig.
Utökad garantitid från ett (1) till tre (3) år	Standardgarantin på alla enheter gäller i ett (1) år. Den utökade garantin förlänger denna period från ett (1) till tre (3) år.
Fast pris för reservdelar	MaxCare SILVER möjliggör en skräddarsydd, fast prislista för alla reservdelar när du köper minst en (1) enhet. I annat fall kommer priserna på reservdelar att följa aktuell växelkurs.
Returtransport/Utgående transport	Gratis transport från Handheld till användaren efter reparation eller service.
Inkommande och utgående transport	MaxCare SILVER Transport från användaren till Handheld betalas av användaren. MaxCare GOLD Transport från användaren till Handheld är gratis. MaxCare PLATINUM Transport från användaren till Handheld är gratis.
Alla reservdelar och arbetskostnad ingår	Alla reservdelar som måste bytas ut på grund av normalt slitage och förslitning ingår. All arbetskostnad som är kopplad till bytet av dessa delar ingår.
Garanterat snabb handläggningstid	Med MaxCare GOLD eller MaxCare PLATINUM är den garanterade handläggningstiden 5 arbetsdagar, exklusive transport. Undantag görs endast om problemen är "ovanliga" eller om Handheld vill behålla enheten/reservdelen för ytterligare undersökning.
Ersättningsenhet under reparation	På begäran kan en ersättningsenhet tillhandahållas under reparationen.
Spårning och lokalisering	Gör det möjligt att spåra enheten under reparation och transport via e-postkontakt med den tekniska avdelningen.
Gold disc – säkerhetskopia	På begäran kan en säkerhetskopia av enhetens programvara färdigställas. Denna kan sedan erhållas vid behov.
Förbrukningsdelar ingår**	Förbrukningsdelar, som batterier, skärmskydd och datorpennor ingår inte i serviceavtalen, med undantag för serviceavtalet MaxCare Platinum.
Årlig servicereport	På begäran lämnas en servicereport över enheter som har skickats till Handheld för reparation eller service.
Årligt servicemöte	På begäran kan ett årligt servicemöte anordnas; användaren kommer att få en inbjudan till Handheldkoncernens huvudkontor i Lidköping, Sverige.

Handheld är leverantör av stryktåliga mobila datorer över hela världen. Våra datorer tål värme, kyla, fall, vibrationer, väta och andra yttre påfrestningar som kan uppstå i fält. Tillsammans med partners levererar vi kompletta mobilitetslösningar till branscher såsom skog, bygg, underhåll, militär, transport och logistik med mera.



Villkor

Giltighet för MaxCare Service Plan

Serviceavtalen är endast giltiga när och om enheten och/eller reservdelarna används enligt tillverkarens specifikationer. Detta gäller utsatthet för väder och vind, temperaturer, damm, fukt, vibrationer, fall, underhåll och allmän skötsel samt normalt slitage.

Underhåll och allmän skötsel

Användaren bör följa enhetens allmänna skötselinstruktioner t.ex. tillverkarens rekommendation att ofta uppdatera operativsystem och drivrutiner, använda skärmskydd och en datorpenna avsedd för pekskärmar. **Kontakta Service & Support för uppdateringar.**

Normalt slitage och förslitning

Den utökade garantin täcker även försämrat skick hos enhetens komponenter på grund av normalt och/eller flitigt användande. Några exempel:

- försvunna tangentbordstecken
- pekskärmar vilkas pekfunktion inte längre fungerar
- icke fungerande anslutningar på grund av utslitna hankontakter
- utslitna handledsremmar

Reparation på grund av försämrat skick och förslitning

MaxCare Gold och MaxCare Platinum täcker reparationskostnader på grund av försämrat skick och/eller förslitning. Detta gäller dock inte för enheter som omfattas av MaxCare Silver. Här har en särskild lösning tagits fram: 10 procents rabatt på det aktuella reservdelspriset samt ett fast pris för arbetskostnaden.

Skador genom missbruk eller felaktig användning

Serviceavtalen MaxCare Silver, MaxCare Gold eller MaxCare Platinum täcker inte skador som orsakats av någon form av missbruk eller felaktig användning. Exempel på sådana skador:

- skrapad eller förstörd skärm på grund av att skärmskydd inte har använts
- skrapad eller förstörd skärm på grund av att ett vasst föremål har använts för att skriva
- sprickor eller skador på enhetens hölje på grund av att man har kört över, ställt sig på eller låtit enheten falla i marken
- bruten antenn på grund av missbruk eller felaktig användning
- skadade eller förstörda kontakter på grund av missbruk eller felaktig användning

Reparation

Serviceavtalen MaxCare Silver, MaxCare Gold eller MaxCare Platinum täcker inte skador som orsakats genom någon form av missbruk eller felaktig användning.