

MARKING System - Servicio técnico postventa

PLANES SERVICIO	SP STANDARD	SP COMPLETE	Taller reparaciones	On site
Número de servicios incluidos en sus instalaciones (Instalación / Reparación / Mantenimiento). Servicio exclusivo para impresoras BLUEMARK y TOPMARK	0	2		
Servicios After Sales - Taller (Reparación/ Mantenimiento)	No incluido	Incluido		
Servicio de calibración	No incluido	Incluido		
Sustitución gratuita del cabezal de impresión	No incluido	Incluido*		
Soporte remoto online	Incluido	Incluido		
Diseño de plantillas de etiquetas	Incluido	Incluido		
Acceso a Webinars técnicos	Incluido	Incluido		
Tiempo medio de respuesta de reparaciones en días laborales. (Excluidos tránsitos)			~15	~15
Tiempo medio de respuesta a problemas técnicos en días laborales	~5	~3		
Envío de reparaciones (Transporte incluido)			Devolución	
Instalación Online	Incluido	Incluido		
Instalación Onsite	No incluido	2 horas		
Integración Avanzada (instalación de equipos en red, varios equipos, integración CAE)	No incluido	2 horas		
Impresora de prestamo gratuita para reparación > 48hrs. Servicio no disponible para impresoras TOPMARK LASER / TOPMARK NEO	No incluido	Incluido		
Acceso a Formación Online (Video tutoriales Instalación, manejo,etc)	Incluido	Incluido		
Formación On site	No incluido	2 horas		
Tipo de servicio ofertado			Reparación Mantenimiento	Reparación Mantenimiento
Tarifa por hora de servicio bajo solicitud	75 €	75 €		
Tarifa por desplazamiento medio día bajo solicitud	250 €	250 €		
Tarifa por desplazamiento día completo bajo solicitud	500 €	500 €		
Duración del plan de servicio	12 meses	24 meses		
Modalidad de plan de servicio	Gratis	De pago		

* La sustitución del cabezal se limita a 1 unidad por contrato.

* Quedan excluidas de garantía aquellas reparaciones que se deban a mal uso por parte del cliente.