

HİZMET PAKETLERİ



ONSITE CARE

Müşteri lokasyonunda verilen koruyucu bakım hizmet paketidir. Onsite Care Paketi, aşağıdaki hizmetleri içermektedir.

- Sözleşmede belirlenen periyodik aralıklarda, müşteri lokasyonunda bulunan cihazların genel bakım ve temizlik hizmeti
- Anlaşma kapsamındaki periyodlarda, cihazlar için gerekli onarım hizmetleri
- Ayda 2 ücretsiz çağrı hizmeti

***Onsite Care Paketi, yedek parça tedarik hizmetini kapsamamaktadır. Onarım sırasında kullanılan yedek parçalar ayrıca faturalandırılır.*

SWAP CARE

İş sürekliliğini sağlamak için sunulan hizmet paketidir. Swap Care Paketi aşağıdaki hizmetleri içermektedir.

- Müşteri cihaz parkurunun en az %3'ü, genelde %7'si kadar ikame ürün bulundurulması
- Arıza bilgisi geldiğinde müşteriye konsinye ürünü gönderip kesintisiz çalışmanın sağlanması

***Diğer Hizmet Paketleri ile birlikte kullanılması önerilmektedir.*

SPARE CARE

Kullanıcı hatalarından kaynaklanan onarım hizmetlerini kapsayan pakettir. Spare Care Paketi, aşağıdaki hizmetleri içermektedir.

- Her türlü arızaya karşı onarım garantisi
- Onarım hizmeti
- Yedek parça ve işçilik hizmeti

TRACK CARE

Onarımı, Univis tarafından yapılmayan ürünlerin takibini kapsayan hizmet paketidir. Track Care Paketi, aşağıdaki hizmetleri içermektedir.

- Arızalı cihazların kabulü
- Cihaz arızasının tespiti ve onarım için ilgili noktaya gönderilmesi
- Faturalandırma, süreç takibi, sevkiyat hizmetleri

***Univis, Samsung ve Apple ile yaptığı takip anlaşmaları kapsamında, müşteri cihazlarını onarım noktasına teslim etmekte ve işlem tamamlandığında teslim olarak müşteriye ulaştırmaktadır.*

REMOTE CARE

Uzak bağlantı desteğini kapsayan hizmet paketidir. Remote Care Paketi aşağıdaki hizmetleri içermektedir.

Uzak bağlantı desteği ile;

- Yeni cihaz kurulum işlemleri
- Arıza ile ilgili ilk müdahale ve çözüm için yönlendirmeler
- Teknik ayarlamalar

PER'CALL CARE

Çağrı başına verilen destek hizmet paketidir. Per'call Care paketi, aşağıdaki hizmetleri içermektedir.

- Müşterinin talebi üzerine, yerinde bakım@onarım hizmeti
- Hizmet başına ücretlendirme