

# NYE RETNINGSLINJER FOR BRUK AV supporttjenester fra Leica Geosystems GJELDENDE FRA 01.06.2020

Fra 01.06.2020 vil Leica Geosystems AS ta betalt for sine supporttjenester til kunder som i dag ikke har gyldig Support og Service-avtale (CCP). Ved supporthenvendelser på telefon eller e-post vil det gis mulighet til å tegne en avtale og få den hjelpen man trenger. Husk at du må oppgi serienummeret på instrumentet henvendelsen gjelder! Kunder som ikke har avtale i dag, må betale for supporttjenesten etter medgått tid hvis man velger å ikke opprette en CCP-avtale.

## Hva er en CCP?

CCP står for Customer Care Package og er en Support- og Serviceavtale som sikrer deg maksimal verdi av din investering. Når du kjøper en CCP fra Leica Geosystems, kan du øyeblikkelig dra nytte av vårt lokale nettverk av profesjonelle eksperter og serviceteknikere. Med et utvalg av tre forskjellige CCP kan du velge den pakken som passer best til dine behov og ditt budsjett. Du kan velge mellom Basic, Blue og Silver.

## Hva inneholder en CCP og hvilken CCP er rett for deg?

- **CCP Basic** gir tilgang til kundesupport og programvare oppdateringer.
- **CCP Blue** gir i tillegg en årlig service og rabatt på reservedeler.
- **CCP Silver** gir også garanti utover ett år. Garantitiden kan utvides til maksimalt 4 år for maskinløsninger og 5 år for Geomatikkutstyr, og den dekker både arbeid og reservedeler.

Du kan velge CCP avtaler for ett, to, tre eller fem år. Vi anbefaler å tegne avtale for 3 eller 5 år, da slipper du å tenke på fornying hvert år, og det blir billigere per år.

*- Vi anbefaler alle å ha gyldig CCP-avtale på sine produkter!*



## Fordeler med å ha CCP (Support- og serviceavtale)

Per i dag er det ikke påbudt å en gyldig CCP-avtale, men det gir en rekke fordeler. Jo bedre serviceavtale du har, desto bedre «forsikring» har du.

- Tilgang til telefon- og e-post-support uten å betale ekstra hver gang du trenger hjelp.
- Tilgang til nye versjoner av programvaren. Utstyret lar seg ikke oppdater uten at du har gyldig CCP på utgivelsestidspunktet.
- For at du skal kunne utnytte utstyret ditt best mulig, anbefaler vi en årlig inspeksjon/service/vedlikehold. Per i dag må du selv booke tid for dette.
- Maskinstyringssystemer får årlig inspeksjon og software-oppdatering i felt samt vedlikehold utført av spesialister. Per i dag må du selv booke tid for dette.
- Etter service får du et dokument for utført kontroll som er gyldig ett år. Dette gir dokumentasjon på at instrumentet/maskinstyringssystemet er inspisert og justert av spesialister.
- Årlig service gir økt levetid på ditt utstyr samt økt dokumentert nøyaktighet og ytelse.
- Forebygging av nedetid/stopp i arbeidet.
- Rabatt på nødvendige reservedeler (Gjelder Blue og Silver)
- Mulighet for utvidet garanti på kritisk utstyr.
- Raskere responstid på henvendelser.

## Hvordan bestiller du CCP?

Dette kan du gjøre på flere måter. Det kan være en henvendelse til support, enten på telefon eller e-post, eller kontakt din lokale selger. Felles for alle henvendelser er at du må oppgi hvilken type CCP du vil ha og hvilket serienummer det gjelder.

**Har du ikke en gyldig CCP avtale, vil du bli fakturert etter følgende satser:**

>>> **Startsum:** 700,-

>>> **Over 30 min:** 1.400,-

**Support** kan kontaktes på telefon 99 10 1234 (innvalg 1 for maskinstyring og 2 for landmåling)

**E-post** support.norway@leica-geosystems.com

### Åpningstider, maskintyring:

Mandag til torsdag – 07:00-17:00

Fredag – 07:00-16:00

### Åpningstider, geomatikk:

Mandag til fredag – 08:00-16:00



**Din lokale selger finner du her >>>**

## Service og supportavtale

BASIC CCP >> BLUE CCP >> SILVER CCP >>



### Kundesupport

Direkte kontakt via telefon eller nett med våre spesialister på maskinstyring og geomatikk. De samarbeider med dere for å løse eventuelle utfordringer, enten det gjelder bruk av instrumentene, konfigurasjonen av løsninger eller generelle råd.



### Software-vedlikehold

Dra nytte av de nyeste programvare forbedringene og nye funksjoner som holder dere og løsningene deres oppdatert for maksimal produktivitet. Last ned programvareoppdateringer fra myWorld eller snakk med den lokale Leica Geosystems representanten for å finne ut mer om mulighetene.



### Hardware-vedlikehold (Maskinløsninger)

Årlig forebyggende inspeksjon av løsningen utføres av erfarne teknikere, slik at reparasjoner og nedetid reduseres og driftsikkerheten økes. Den årlige feltserviceinspeksjonen omfatter visuell kontroll og systemkontroll, nødvendig oppdatering av software/firmware, samt kontroll av kalibrerings målingene. Dette gir bedre driftsikkerhet og mer pålitelige maskiner.



### Utvidet garanti

Maskinstyring- og geomatikkproduktene fra Leica Geosystems leveres normalt med 1 års garanti som standard. Dette kan utvides til maksimalt 4 år på maskinløsninger, 5 år på geomatikk og dekker både arbeid og reservedeler. En utvidet garanti gir ekstra og god sikkerhet for dine løsninger.



Leica Geosystems AS

Telefon: 22 82 12 00

leica-geosystems.no



- when it has to be right

**Leica**  
Geosystems