

A Fargo terméktámogatás

A Procontrol Kft. a 2006 óta az HID Global Corporation hivatalos magyarországi viszonteladója és szervize. A Procontrol Kft. az HID Global Fargo márkájú termékeinek hivatalos magyarországi viszonteladója és márkaszervize, 2013-tól kiemelt partnere.



- A Procontrol Kft. a Fargo kártyanyomtatók termékkörével kapcsolatban **teljes körű támogatási** – forgalmazás, rendszerintegrátori és felhasználói tanácsadás, karbantartás, szerviz - szolgáltatást biztosít.
- A Fargo gyártó nyomtatóira **24 hónapig érvényesíthető** a garancia a mechanikai és elektromos hibákra kivéve, amennyiben ettől eltérően jelölik.
- A garancia időtartama alatt a **Procontrol javítja a terméket és a hibás alkatrészeket ingyenesen kicseréli**, ha eljuttatja a hivatalos Fargo márkaszervizhez.
- A termékek javítását, karbantartását szegedi márkaszervizünkben végezzük. A termék márkaszervizbe juttatása az Megrendelő feladata.
- A jótállás (garancia) **nem tartalmazza a karbantartási munkákat**.
- A Vállalkozó az opcionális **Átalánydíjas Karbantartási és Javítási Szerződés (ÁKJSZ)** keretében **vagy eseti megrendelésre**, ajánlat szerint elvégzi a Fargo márkájú eszközök **karbantartását** és szükség szerinti **javítását**. A karbantartás legalább évente egyszer javasolt.

Általános javaslatok, felhívások:

- A Fargo termékek rendszeres, előírás szerinti tisztításával és rendeltetésszerű használatával a készülékek gondtalan, igen hosszú élettartamot érhetnek el.
- Az előforduló hibajelenségek nagy részét a rendszeres tisztítás hiánya okozza. A nyomtatónak használat során rendszeres tisztításra van szüksége a kezelői leírás szerint! Ez felhasználói feladat, és egyben a garancia feltétele. A tisztítókészlet nálunk megvásárolható. Amikor a nyomtatót nem használják, pl. éjszakára javasoljuk a gépet nejlonfóliával letakarni. A piszok a nyomtatás minőségében előbb-utóbb hibát okoz, majd árt a nyomtatófejnek, és hosszú távon tönkreteszi a mechanikát.
- A hibák szintén gyakori okai a nem megfelelő beállítások - pl. nem a megfelelő hőfok van a használt kártyatípushoz beállítva - a hibák nagy része telefonos segítséggel gyorsan megoldható. Ha mégis fellépne ily módon nem elhárítható hiba, készséggel vállaljuk a készülék javítását.
- A nyomtatót a legfrissebb driverrel és firmware-rel használja. Frissítések letölthetők a gyártó honlapjáról: www.fargosupport.com
- Az általában használt pasztikkártyák 30mil (a mil mértékegység az inch ezred része) vastagságúak. A nyomtató csak akkor tudja behúzni, ha az előírás szerint a csúszka 30mil-re van állítva (esetleg feljebb), és a kártyakupac tetejére helyezzzük a súlyt.
- USB 2.0 szabványú kábelt használjon, lehetőleg maximum 1,8m hosszút.

- Lehetőleg ne virtuális gépről indítsa a nyomtatási parancsokat.
- A HDP szalagok tárolásáról: a festékszalagokat, HDP fóliát és lamináló szalagokat ne tárolja olyan helyen, ahol közvetlen fény éri. A tárolási hőmérséklet mindig maradjon 0-25 Celsius között, a relatív páratartalom 20-70% között. Ezek betartásával a gyártó szerint 18 hónapos tárolási időn belül a szalagok felhasználása megfelelő minőségben elvárható. A direkt fény, a pára és a hő módosít az elvárható tárolási időt. A HDP film, festékszalag csomagolásán fel van tüntetve a gyártási idő hónap/nap/év formátumban pl. 10/23/2009. A lejárt szavatosságú film használata esetlegesen nyomtatási hibát okozhat. Az előírtak szerint tárolt, gyártási időtől számított 18 hónapon belül, igazolhatóan a film vagy szalag által esetlegesen okozott nyomtatási hiba esetén az eredeti csomagolásával visszaküldött HDP filmet vagy szalagot garanciálisan cseréljük.

A szervizbe szállításról

- Kérjük, hogy a szervizbe szállítás előtt az észlelt hibát, problémát előre jelezzék, a hibák nagy része telefonos segítséggel gyorsan megoldható. Ha mégis fellépne ily módon nem elhárítható hiba, készséggel vállaljuk a készülék javítását.
- A nyomtatóval küldjön kísérőlevelet, melyben írásban jelzi a tapasztalt hibajelenséget, és ami tartalmazza a műszaki kapcsolattartó elérhetőségét is.
- A nyomtatót eredeti, gyári csomagolásában szállítsa a sérülések elkerülése érdekében.
- Hagyja a nyomtatóban az aktuálisan használt festékszalagot (és átvivő filmet), mivel ez is okozhatja a hiba okát, a hibafeltárásnál szükséges lehet ezek vizsgálata is.
- Küldje el a nyomtatóval a tápegysége(ke)t és a tápkábel(e)k(e)t is, mivel ez is okozhatja a hiba okát, a hibafeltárásnál szükséges lehet ezek vizsgálata is.
- Soha ne hagyja a nyomtató kártyaadagolójában a kártyasúlyt szállításkor! Komoly töréseket, mechanikai hibákat okozhat.
- A garanciavállalás helye a szerviz. A karbantartási szerződés keretein kívül a készülék szervizbe szállításának és visszaszállításának költsége garanciális időn belül is a megrendelőt terheli.
- **Szervizünk címe: Procontrol Elektronika Kft., 6725 Szeged, Cserepes sor 9.**

Az általános Fargo terméktámogatásról bővebben

A Megrendelő a Fargo márkájú nyomtató megvásárlásával jogosulttá válik az alábbi szolgáltatásokra.

- A Procontrol Kft. a Fargo kártyanyomtatók termékkörével kapcsolatban **teljes körű támogatási** – forgalmazás, rendszerintegrátori és felhasználói tanácsadás, karbantartás, szerviz - szolgáltatást biztosít.
- A Procontrol vállalja, hogy kizárólag a gyártó (HID Corporation) által biztosított és ajánlott, a gyártói garancia és szerviztámogatás előfeltételeként megszabott eredeti, minőségi kellékanyagokat szállít.
- A Procontrol vállalja, hogy a Megrendelőnek európai színvonalon is versenyképes árakat biztosít.
- A Procontrol vállalja a kellékanyagok, festékszalagok, elektronikus és nem elektronikus kártyák, fedlap matricák, kártyatokok, kiegészítők, nyomtató-bővítőmodulok stb. (továbbiakban Kellékanyagok) szállítását.
- A Procontrol vállalja, hogy rövid határidővel, akár raktárról szállítja a keret-megállapodásban szereplő Kellékanyagokat, amennyiben az utánpótlás iránti igényről időben (legkésőbb az utolsó festékszalag készülékbe történő behelyezésekor) értesíti a Vállalkozót.

- A termékkört bemutató honlapunk címe: www.fargo.hu
- A megrendelő kötelezettsége a kártyanyomtatóval kapcsolatos, de a megrendelő által biztosított munkaállomások, számítógépek, szerverek, informatikai és tápellátási hálózatok (beleértve az internet kapcsolatot) működőképességének folyamatos biztosítása, és a készülék üzemeltetése.

Garanciális időn belül

- A garanciális időtartamon belül a Procontrol vállalja a **szerviz munkadíját, és az alkatrész költségeket.**
- Garancialevélként a számla szolgál. A számla kiadásától számít a garancia, és ezzel tudják érvényre juttatni a szervizünkben szükség esetén.
- A javítást szervizünk törekszik bejelentéstől számított **5 munkanapon belül** elvégezni, a javítás időtartama azonban cégünk által nem befolyásolható tényezők miatt ettől eltérhet.
- A garanciálisan javított készülékeknél a jótállási idő meghosszabbodik a szervizbe adás napjától számítva azzal az idővel, amely alatt a vásárló a terméket a meghibásodás miatt nem használhatta.
- Ha a termék nem javítható, a Vevő a termék cseréjét kérheti. A jótállás időtartama a kicserélt termékekre nem kezdődik újra.
- A készülék szegedi szervizbe szállításának költsége a megrendelőt terheli. A visszaszállítás díját a Procontrol vállalja.
- **Igény esetén** vállaljuk a Megrendelőnél a **helyszíni munkavégzést.**
 - A kiszállást **100 Ft/km kiszállási díj ellenében vállaljuk.** Amennyiben beleegyeznek, hogy ha van erre lehetőségünk, a kiszállást más ügyintézővel összekötve, egy általunk választott időpontban, egy rugalmasabb időhatáron belül szálljunk ki, fel tudjuk ajánlani, hogy a **kiszállási költségnek csak a felét** számoljuk fel.
 - A bejelentett / valószínűsített hibajelenség/igény alapján becsült szerszám és anyagszükséglettel szállunk ki. A bejelentett hibajelenségnek többféle oka lehet, így az elhárításához szükséges alkatrész/igény és a munkaidő is többféle lehet. A helyszínre érkező kolléga számára az is kiderülhet, hogy a tételek közül nem mindre, esetleg nem várt egyéb tételre, ebben az esetben ezeket használja fel, a jegyzőkönyvben csak ezeket adja át, és mi szükség esetén csak ezeket számlázzuk. Ezt csak a helyszíni felmérésnél tudjuk meg, ezért kérjük megértését.
 - A díjakat a valós - a helyszíni kiszállás alkalmával - felhasznált anyagok, idő és kilométer alapján, a megrendelő által igazolt szerviz munkalap, ill. szállítólevél alapján számlázzuk.
- Igény esetén tudunk **cserekészüléket** biztosítani. A megrendelő minden esetben kérheti a cserekészülék biztosítását, és a Procontrol a mindenkor rendelkezésre álló géptípusból lehetőség szerint biztosítja azt. Ha a javítás a beérkezéstől számított 15 munkanap alatt nem oldható meg, a beérkezéstől számított 15. munkanapon túli időszakra **a Procontrol átvállalja** a cserekészülék bérleti díját. Garanciális időn belül a cserekészülék díja: 5000 Ft+áfa / hét. A kellékanyagok díja a megrendelőt terheli.
- (Amennyiben a kérdéses gyári számú nyomtatót nem a Procontrol importálta az országba, nem mi adtuk el, a garanciális teher nem a Procontrolra esik. Ennek ellenére készséggel vállaljuk a készülék javítását ajánlat szerinti áron.)
- Az alábbi **KÜLÖNLEGES** esetekben a felmerülő költségek közös jegyzőkönyv felvétele mellett külön leszámolhatóak:
 - szándékos rongálás
 - elemi kár
 - vakriasztás miatti ráfordítások
 - nem rendeltetésszerű használat
 - szakszerűtlen, vagy idegenkezű beavatkozás

Garanciális időn túl

- A garanciális időtartamon túl a Megrendelő vállalja a szerviz, ill. a karbantartás munkadíját, és az alkatrész költségeket.
- Az előzetes írásban, gyári szám megjelölésével felvázolt hibaleírás alapján becsült ajánlatot adunk a szervizvizsgálat és javítás költségére.
- Amennyiben a vizsgálatkor további költségigények merülnek fel (kiderül, hogy alkatrészt kell beszerezni) arra elküldjük egyedi ajánlatunkat.
- A készülék szegedi szervizbe szállításának és visszaszállításának költsége a megrendelőt terheli.
- **Igény esetén** vállaljuk a Megrendelőnél a **helyszíni** munkavégzést.
 - A kiszállást **100 Ft/km kiszállási díj ellenében vállaljuk**. Amennyiben beleegyeznek, hogy ha van erre lehetőségünk, a kiszállást más ügyintézővel összekötve, egy általunk választott időpontban, egy rugalmasabb időhatáron belül szállunk ki, fel tudjuk ajánlani, hogy a **kiszállási költségnek csak a felét** számoljuk fel.
 - A bejelentett / valószínűsített hibajelenség/igény alapján becsült szerszám és anyagszükséglettel szállunk ki. A bejelentett hibajelenségnek többféle oka lehet, így az elhárításához szükséges alkatrész/igény és a munkaidő is többféle lehet. A helyszínre érkező kolléga számára az is kiderülhet, hogy a tételek közül nem mindre, esetleg nem várt egyéb tételre, ebben az esetben ezeket használja fel, a jegyzőkönyvben csak ezeket adja át, és mi szükség esetén csak ezeket számlázzuk. Ezt csak a helyszíni felmérésnél tudjuk meg, ezért kérjük megértését.
 - A díjakat a valós - a helyszíni kiszállás alkalmával - felhasznált anyagok, idő és kilométer alapján, a megrendelő által igazolt szerviz munkalap, ill. szállítólevél alapján számlázzuk.
- Igény esetén tudunk **cserekészüléket** biztosítani: garanciális időn túl 3000 Ft+áfa / naptári nap díjon. A kellékanyagok díja a megrendelőt terheli.
- A szállított termékek, alkatrészek, rendszerek tulajdonjoga a számla teljesítésének időpontjában száll át a megrendelőre.

Átalánydíjas Karbantartási és Javítási Szerződés (ÁKJSZ)

*(Az **opcionálisan megköthető** szerződés általános szolgáltatási pontjainak **kivonata** tájékoztató jelleggel. Érdeklődés esetén átküldjük a teljes szerződést. Minden esetben egyedi szerződést kötünk: a feltételek igénytől függően **módosíthatóak, mely a havidíj csökkenését is okozhatja.** A szerződés a Procontrol által szállított eszközökre vonatkozik.)*

1. A szerződés tárgya:

1.1. A felek megállapodnak abban, hogy a Vállalkozó rendszeres karbantartási, javítási szolgáltatást, ill. Hot-line éles-üzemi támogatást nyújt a Megrendelő Fargo kártyanyomtató gépeinek folyamatos üzemeltetéséhez.

2. A Vállalkozó kötelezettségei:

2.1. Az 1. sz. mellékletben felsorolt eszközök **rendszeres gyártói megelőző karbantartása**, tisztítása, ellenőrzése, működési pontosságának rendszeres felügyelete. A Vállalkozó garancia időn belül, illetve azon túl is rendszeres megelőző karbantartást végez, a gyártó utasításai szerint **évente egy alkalommal, a Megrendelő telephelyén.**

- 2.2. Az 1. sz. mellékletben felsorolt hardver eszközök és rendszerek **gyorsjavításának** megkezdése munkanapokon, munkaidőben történő felvonulással, a bejelentéstől számított 48 órán belül, a futárszolgálattal eljuttatott berendezése 24 órán belül történik.
- 2.3. **A díj magában foglalja** az 1. sz. mellékletben felsorolt hardver és szoftver eszközök rendszeres gyártói megelőző **karbantartásának**, és az 1. sz. mellékletben felsorolt hardver eszközök és rendszerek **gyorsjavításának összes munkadíját**.
- 2.4. A 2.2-es pontban meghatározott **rendszeres karbantartás kiszállási költsége** is a karbantartási-támogatási átalánydíjban **bennfoglaltatik**.
- 2.5. A karbantartási szolgáltatási díj nem tartalmazza a garanciális időn túli felhasznált alkatrészek, kellékanyagok árát és a rendszeres megelőző karbantartáson felüli - 90 Ft / km összegű közlekedési költség átterhelésből álló - kiszállási díjakat, mely tételeket a Vállalkozó a Megrendelő által igazolt karbantartási munkalap, ill. szállítólevél alapján számláz.
- 2.6. Vállalkozó igény esetén **cserekészüléket biztosít**. A megrendelő minden esetben kérheti a cserekészülék biztosítását, és a Procontrol a mindenkori rendelkezésre álló géptípusból lehetőség szerint biztosítja azt. Ha a javítás a beérkezéstől számított 15 munkanap alatt nem oldható meg, a beérkezéstől számított 15. munkanapon túli időszakra a Procontrol átvállalja a cserekészülék bérleti díját. Szerződéses ügyfeleknek a cserekészülék díja: 5000 Ft+áfa / hét. A kellékanyagok díja a megrendelőt terheli.
- ...
- 2.7. A fenti szolgáltatások teljesítéséért a vállalkozó **nettó (4500 Ft + a nyomtatók kedvezmény nélkül nettó eladási árának 5 ezreléke) Ft**, azaz ... Ft készletleti, karbantartási támogatási átalány díjat jogosult a megrendelőnek **havonta** számlázni.
- ...

5.1 A Vállalkozó jogosult a karbantartási-támogatási szerződés 4.1, pontjában meghatározott díjainak számláját minden hónap utolsó napján, illetve azt követően a Megrendelőnek megküldeni, melyet a Megrendelő a számla kézhezvételét követő 30 napon belüli átutalással kiegyenlített, a számlán szereplő bankszámlára.

...

Kapcsolat a szervizzel

Amennyiben megjegyzése, kérdése, igénye merül fel, az alábbiak szerint veheti fel velünk a kapcsolatot:

Procontrol Elektronika Kft.

Telephely / Fargo márkaszerviz: 6725 Szeged, Cserepes sor 9.

Kovács Tünde

Fargo termék menedzser

Tel: (62) 444-007

Fax: (62) 444-181

E-mail: service@procontrol.hu

Internet: www.procontrol.hu, www.fargo.hu

Kérjük, hogy a termékkel kapcsolatos problémáikat, igényeiket lehetőleg írásban közöljék, minél részletesebb és világosabb módon.

Szeged, 2013.03.06.