

Brochure contracten 2012

Omschrijving contracten

Geometius biedt u de mogelijkheid om op diverse niveaus uw apparatuur door ons te laten onderhouden, en u te ondersteunen bij het dagelijkse gebruik van onze producten.. U kunt kiezen uit verschillende overeenkomsten voor **Trimble Garantie** (Hardware, Software & Firmware), **Geometius Service** en/of **Geometius Support**.

De contracten bieden u de volgende voordelen :

- Minder uitval door storingen
- Langere levensduur van de apparatuur
- Betere werking van de apparatuur
- Meest recente soft- en firmware (met eventuele installatie)
- Korting op geheel vernieuwde soft- en firmware versies
- Kalibratierapport of GPS Meetrapport
- Korting op serviceonderdelen en (correctieve) reparaties en het inhuren van vervangende apparatuur tijdens (correctieve) reparaties.
- Kosteloos vervangende apparatuur, indien het preventief onderhoud onverhoopt meer dan 5 dagen in beslag neemt.
- Uit handen nemen van zorg, logistiek is verzorgd.
- Continuïteit door vervangende apparatuur.
- Recht op (onbeperkte) telefonische Support via de Helplijn 088-4366333 of per e-mail support@geometius.nl.
- Korting op deelname cursussen en trainingen Geometius
- Kostenloze deelname aan een workshop.

De overeenkomsten worden modulair aangeboden en kunnen afzonderlijk worden afgesloten.



Trimble Contracten

Trimble Garantie kan worden afgesloten voor Software, Firmware en/of Hardware. Er zijn 2 varianten contracten beschikbaar.

Trimble Software & Firmware garantie

Paswoorden voor nieuwe Software-updates / Firmware-upgrades worden aan de gebruiker automatisch ter beschikking gesteld. Zo is de gebruiker verzekerd van alle nieuwe functionaliteiten in de apparatuur en verwerkingsoftware.

De gebruiker kan via de website www.trimble.com de laatste Software/Firmware versies controleren en veelal ook downloaden. Voor meer gecompliceerde Software/Firmware wordt een CD-rom toegezonden. Met behulp van de bij het toestel meegeleverde software kan de update in het toestel worden ingelezen.

Uitbreiding van de Software/Firmware Garantie is mogelijk met telkens een extra jaar. Per toestel wordt een vast bedrag per jaar uit de dan geldende Trimble prijslijst in rekening gebracht.

Trimble Hardware & Firmware garantie

Gelijk aan hierboven echter er kan aanvullend een extra garantie op Hardware van 12 maanden worden afgesloten (bovenop de fabrieksgarantie*). Dit houdt in dat reparaties, nodig voor het herstellen van fabricagefouten, gedurende dit extra jaar, onder identieke voorwaarden als de oorspronkelijke fabrieksgarantie worden hersteld. Eventuele garantie reparaties worden in één van onze drie service centra uitgevoerd. Batterijen en verbindingkabels vallen niet onder de garantie reparatieafspraken omdat zij aan slijtage onderhevig zijn.

Uitbreiding van de garantieperiode is mogelijk met telkens een extra jaar. Per toestel wordt een vast bedrag per jaar uit de dan geldende Trimble prijslijst in rekening gebracht.

Geometius Service

Deze overeenkomst dekt de onderhoudskosten van jaarlijks preventief onderhoud en het arbeidsloon dat hiermee gemoeid is. Indien nodig worden defecte onderdelen vervangen. De kosten van vervanging van het defecte/verbruikte materiaal en de service uren worden separaat in rekening gebracht. Het onderhoud wordt eenmaal per jaar uitgevoerd en wordt gepland (ingedeeld) door de servicecoördinator in overleg met de gebruiker. Indien gelijktijdig **Software & Firmware Garantie** (zie Trimble Garantie) is afgesloten zullen updates op aangeven van de gebruiker worden geïnstalleerd. Het preventief onderhoud neemt maximaal één week in beslag (5 werkdagen) mocht dit onverhoopt uitlopen, wordt na verstrijken van deze periode, kosteloos gelijkwaardige vervangende apparatuur aangeboden**.

In overleg kan, ook gedurende de eerste week, gelijkwaardige huurapparatuur beschikbaar worden gesteld tegen de dan geldende huur tarieven waarop een korting conform onderstaande beschrijving van toepassing is. Geometius draagt er zorg voor dat de apparatuur (en eventueel ingehuurde apparatuur) wordt afgehaald en terug aangeleverd. Een serviceraport wordt in tweevoud meegeleverd inclusief geplastificeerde uitvoering bij het instrument.

Er zijn 2 niveaus beschikbaar voor deze serviceovereenkomst (**Basis** en **Compleet**) welke hieronder omschreven staan.

Basis serviceovereenkomst

Deze service overeenkomst geeft recht op één preventieve onderhoudsbeurt per jaar. Onderdelen en vervangende apparatuur worden met korting in rekening gebracht. Het contract bevat:

- Jaarlijks preventief onderhoud, inclusief batterij test***.
- Kalibratierapport na reparatie, in tweevoud inclusief verkleinde geplastificeerde versie.
- 15% korting op service onderdelen en arbeidsloon.
- Vervangende apparatuur met 25% korting op onze huurtarieven tijdens onderhoud en eventuele reparatie****.
- Ophalen en terugzenden apparatuur (Optische instrumenten in overleg i.v.m kwetsbaarheid van de instrumenten).
- Oproep service.

Compleet serviceovereenkomst

Het compleet contract biedt dezelfde service als het basiscontract echter met de toevoeging van onderstaande segmenten:

- Kosteloos vervangende apparatuur tijdens onderhoud en eventuele reparatie****.
- Geen doorberekening van arbeidsloon bij eventuele reparatie (ook buiten regulier onderhoud).
- Kalibratie/meetrapport na reparatie, in tweevoud inclusief verkleinde geplastificeerde versie.

Uitbreiding van de serviceovereenkomst is mogelijk met telkens één extra jaar. Per overeenkomst wordt vooraf een vast bedrag per jaar uit de dan geldende prijslijst in rekening gebracht.

Toelichting vervangende apparatuur

Tijdens reparatie in ons servicecentrum, zal Geometius behoudens uitzonderlijke- en/of onvoorziene omstandigheden (zoals bijvoorbeeld uitval door schade), gelijkwaardige** apparatuur uit de verhuur- of demo voorraad voor de gebruiker beschikbaar maken****, zulks conform bovenstaande. Deze vervangende huur tegen gereduceerd tarief is alleen beschikbaar indien het serienummer van het ter reparatie aangeboden apparaat in overeenstemming is met het serienummer in het contract. De bij Geometius ter reparatie aangeboden apparatuur dient in goede staat van onderhoud te zijn en de beheerder c.q. gebruiker van de apparatuur wordt geacht deze met zorg te behandelen.

* De fabrieksgarantie is doorgaans 1 jaar, voor optische instrumenten geldt doorgaans een garantie van 2 jaar.

** Gelijkwaardige apparatuur wordt gekenmerkt door de functionaliteit, m.a.w. de werkzaamheden kunnen op een vergelijkbare wijze worden voortgezet waarbij de vervangende apparatuur niet fysiek gelijk hoeft te zijn aan de in reparatie gegeven apparatuur.

*** De kosten voor de te vervangen onderdelen en reparatie door derden uitgevoerd zijn niet inbegrepen.

**** Het systeem wordt aan de klant aangeboden als zijnde verhuurapparatuur echter tegen nultarief. Een verhuurovereenkomst zal worden opgemaakt, waarin eveneens een eventuele verzekering opgenomen kan worden.

***** In het geval meerdere klanten van Geometius tegelijkertijd een beroep doen op de mogelijkheid om vervangende apparatuur ter beschikking te krijgen, zal Geometius zich ertoe inspannen om elders vervangende apparatuur in te lenen, maar verplicht is zij daartoe niet. Ter zake bestaat voor Geometius uitdrukkelijk slechts een inspanningsverplichting en geen resultaatsverplichting. De situatie dat Geometius onverhoopt niet in staat blijkt te zijn om vervangende apparatuur aan haar klant tegen nultarief ter beschikking te stellen, wordt aangemerkt als een overmachtsituatie, met alle consequenties van dien.

Geometius Support



Geometius beschikt over een professionele Customer Support afdeling waar enthousiaste deskundigen werken om u zo goed mogelijk te ondersteunen bij het gebruik van onze producten. Zij kunnen uw vragen over hardware en software beantwoorden en u helpen om eventuele problemen op te lossen.

Support begint bij de levering van een instrument of software. Door middel van een volledige installatie, instructie 'on site' en hulp bij de invoer van uw persoonlijke voorkeuren en instellingen kunt u direct aan de slag met uw apparatuur of software. Indien u beschikt over een Support contract kunt u ook na levering blijven rekenen op onze ondersteuning.

Geometius beschikt over een **Helplijn** : een 1e lijn support service waarbij u telefonisch contact kunt opnemen en direct zal worden geholpen door een Support Engineer, met uw eventuele problemen of vragen. De Helplijn is tijdens kantoor uren te bereiken op nummer **088-4366333**.

Een supportcontract biedt :

- Onbeperkt gebruik van de **Helplijn**
- Tweedelijns-supportservice waar u terecht kunt voor vragen en/of advies. Deze support aanvragen kunt u telefonisch of per e-mail indienen. Per e-mail kunt u 24 uur per dag support aanvragen indienen bij support@geometius.nl
- **Trimble Assistant** : deze online tool stelt ons in staat uw veldboek op afstand 'over te nemen' (mits u over een actieve internet verbinding beschikt) om u snel en efficiënt te kunnen helpen bij operationele problemen.
- 25% korting op deelname aan een cursus of training van Geometius
- Kostenloze deelname aan een door Geometius verzorgde Workshop

Procedureoverzicht

