



EFFECTIVE  
BUSINESS  
COMMUNICATIONS

A photograph of a lighthouse with a red and white striped body and a red lantern room, situated on a rocky pier at night. The sky is dark blue, and the sea is visible in the background. Several white lines arc across the sky from the left side of the frame.

# SERVICE & SUPPORT

GARANTIE EN SERVICE NA OPLEVERING



# ONZE GARANTIE EN SERVICE NA OPLEVERING

**Gefeliciteerd met uw nieuwe audiovisuele systeem! In deze brochure informeren wij u over de garantie en service die u na oplevering van ons mag verwachten. Ook vindt u hier informatie over de extra zekerheid die een onderhoudsovereenkomst u biedt. Vanuit onze moderne eigen serviceorganisatie besteden wij ook na oplevering de uiterste zorg aan uw audiovisuele systeem.**

## **Fabrieksgarantie en AVEX-garantie**

Vanzelfsprekend staat onze afdeling Technical Service tot uw beschikking voor reparaties aan audiovisuele apparatuur die u bij AVEX heeft aangeschaft. In het eerste jaar na aanschaf garanderen wij u met onze AVEX-garantie extra service bovenop de fabrieksgarantie voor de geleverde componenten. Daarmee bent u ervan verzekerd dat systeemstoringen binnen de fabrieksgarantie worden opgelost zonder dat wij werkzaamheden van onze technici in rekening brengen. AVEX-garantie geldt gedurende het eerste jaar na aanschaf van uw product.

## **AVEX onderhoudsovereenkomsten**

Wilt u zich daarnaast ook verzekeren van een gegarandeerde responstijd en opvolging op een storingsmelding? Dan kunt u een aanvullende onderhoudsovereenkomst afsluiten op basis van het door u gewenste serviceniveau. In de tabel in deze brochure kunt u de varianten vergelijken. Een onderhoudsovereenkomst kunt u al afsluiten vanaf de dag van aanschaf. Uw account manager informeert u graag over de mogelijkheden en de kosten voor deze extra zekerheid.

De belangrijkste voordelen van een onderhoudsovereenkomst:

- Een gegarandeerde opvolging van storingen binnen 24 uur of 4 uur.
- Onderzoek bij reparaties en vervangende apparatuur is inbegrepen.
- Managementrapportage en -advies op zowel correctief als preventief onderhoud.
- Controle over uw beheerkosten waardoor budgettering en forecasting transparant worden.

### **AVEX supportovereenkomsten en supportbundels**

U heeft daarnaast de mogelijkheid om aanvullende AV-werkzaamheden aan AVEX uit te besteden. Bijvoorbeeld het verzorgen van de digitale content van uw digital signage systemen of het beheren van uw roombooking systeem. Onze Facility Support Desk is een professioneel ingerichte controleruimte van waaruit AVEX op afstand de content van uw systemen verzorgt en uw audiovisuele systemen beheert. Deskundige medewerkers

van AVEX zijn continu beschikbaar en bieden direct support aan gebruikers van uw systemen.

Voor deze remote dienstverlening kunt u met AVEX specifieke supportovereenkomsten afsluiten. Een voorbeeld hiervan is de supportbundel. Met deze bundel koopt u uren voor ondersteuning, variërend van 10, 20 of 50 uur. Aan de hand van een exacte tijdregistratie rapporteert AVEX u hoeveel ondersteuning er nog in de bundel zit. Uw account manager informeert u graag over de mogelijkheden en de kosten voor deze extra ondersteuning.



# VERGELIJK HET SERVICENIVEAU

Kostencomponenten	Garantie (1e jaar na aanschaf)		Aanvullende AVEX serviceovereenkomsten	
	Fabrieks- garantie	AVEX garantie*	Full Service	Full Service Quick Response
Gegarandeerde responsetijd			≤ 24 uur	≤ 4 uur
Onderdelen <sup>1)</sup>	✓	✓		
Transport- en verzendkosten		✓	✓	✓
Onderzoek bij reparaties		✓	✓	✓
Voorrijdkosten correctief onderhoud		✓	✓	✓
Arbeidsloon correctief onderhoud		✓	✓	✓
Bruikleenapparatuur			✓	✓
Jaarlijks preventief onderhoud			✓	✓
Managementrapportage en -advies			✓	✓

✓ = Inbegrepen.

<sup>1)</sup> Verbruiksmaterialen zoals lampen en batterijen zijn niet inbegrepen.

\* Bovenop de fabrieksgarantie op onderdelen bieden wij u in het 1e jaar na aanschaf AVEX garantie. Dit houdt in dat wij in het 1e jaar in geval van een systeemstoring geen werkzaamheden van onze technici in rekening brengen.

## Zekerheid met AVEX Technical Service

Onze medewerkers van Technical Service zijn u van dienst met technische ondersteuning en gebruikersvragen. Onverhoopte storingen kunt u eveneens bij deze afdeling melden. AVEX biedt u vervolgens online support of plant met u een afspraak voor een technicus ter plaatse.

## De storingsprocedure in het kort

Nadat u uw storing bij AVEX heeft gemeld, stemt onze servicetechnicus telefonisch met u een vervolgactie af. Deze kan bestaan uit online support waarmee onze technicus uw systeem

op afstand weer operationeel maakt. Of er wordt een afspraak gemaakt wanneer een servicetechnicus bij u ter plaatse de storing in behandeling neemt. Uw telefonische meldingen tijdens kantoor tijden worden via onze receptie aangenomen en doorgeschakeld naar de dienstdoende servicetechnicus.

**Buiten kantoor tijden** wordt u automatisch doorgeschakeld naar ons Call Center. Zij zorgen ervoor dat een van onze dienstdoende servicetechnici binnen 30 minuten contact met u opneemt om een passende vervolgactie te regelen.

# CONTACTGEGEVENS TECHNICAL SERVICE

			
<b>AVEX Nederland</b>	+31(0)346 259 259	service@avex.nl	www.avex-int.com/nl/nl/customer-service
<b>AVEX België</b>	+32(0)2 709 0150	service@avex.be	www.avex-int.com/be/nl/customer-service
<b>AVEX UK</b>	+44(0)203 915 2266	service@avex-int.com	www.avex-int.com/en/en/customer-service
<b>Andere landen</b>	+31(0)346 259 259	service@avex-int.com	www.avex-int.com/en/en/customer-service

**AVEX B.V.** · [info@avex.nl](mailto:info@avex.nl) · [www.avex.nl](http://www.avex.nl)

**AVEX België** · [info@avex.be](mailto:info@avex.be) · [www.avex.be](http://www.avex.be)

**AVEX International Ltd** · [info@avex-int.com](mailto:info@avex-int.com) · [www.avex-int.com](http://www.avex-int.com)

