



Pre jednoduché nabíjanie elektromobilov

Základná záruka - AV Basic Care

Všetkým zákazníkom B2B/ B2C poskytujeme štandardnú záruku v dĺžke 24 mesiacov v zmysle zákona, resp. všeobecných záručných podmienok (B2B / B2C) zahrnutú v cene produktu. Základnú záruku si viete predĺžiť prostredníctvom **AV Extended Care** až na 10 rokov.

AV Basic Care zahŕňa:

- + opravu a náhradné diely
- + výjazd technika, ktorý vykoná opravu na mieste inštalácie, v prípade, že bola nabíjacia stanica dodávaná s montážou *
- + telefonickú a mailovú podporu 5x8 (pondelok- piatok od 8-16 hod.) na úrovni L1**
- + pokiaľ má zákazník aj Smart Systém, záruka zahŕňa možnosť vzdialeného diaľkového dohľadu technickým oddelením AgeVolt Slovakia
- + vybavenie reklamácie do 30 dní od nahlásenia poruchy dohodnutými kanálmi - cez reklamačný formulár na stránke www.agevolt.com/reklamacny-formular alebo od nahlásenia poruchy prostredníctvom telefónneho čísla +421 2 221 222 11, resp. emailom na helpdesk@agevolt.com

AV Basic Care je zahrnutá v cene produktov.



ilustračný obrázok – finálny produkt sa môže líšiť

* V prípade, že predaj a inštaláciu vykonala partnerská spoločnosť, záruka sa uplatňuje u partnera.

**L1 predstavuje podporu pre nahlásenie porúch so základnou pomocou pri riešení problému. V prípade, že problém nie je možné vyriešiť na úrovni L1, posúva sa na L2 servis, ktorý je zabezpečovaný servisnými technikmi.

***L2 predstavuje úroveň podpory, ktorá je zabezpečovaná servisnými technikmi. Pracovníci prijímajú nahlásené incidenty od úrovne L1. Technici realizujú podporu priamo na zariadení zákazníka, a to vzdialeným prístupom k zariadeniu.

Vďaka tomu dokážu vykonať technický zásah za účelom nápravy vzniknutého problému alebo hĺbkovej diagnostiky.



Predĺžená záruka - AV Extended Care

Všetkým zákazníkom B2B/ B2C poskytujeme po uplynutí 24 mesačnej zákonnej/zmluvnej Základnej záruky **AV Basic Care** možnosť jej predĺženia až na 10 rokov. Predĺžená záruka v sebe nezahŕňa Rozšírenú záruku **AV Advanced Care**. Tú je možné dokúpiť, a to počas plynutia Základnej alebo Predĺženej záruky.

AV Extended Care zahŕňa:

- + opravu a náhradné diely
- + výjazd technika, ktorý vykoná opravu na mieste inštalácie, v prípade, že bola nabíjacia stanica dodávaná s montážou *
- + telefonickú a mailovú podporu 5x8 (pondelok- piatok od 8-16 hod.) na úrovni L1**
- + pokiaľ má zákazník aj Smart Systém, záruka zahŕňa možnosť vzdialeného diaľkového dohľadu technickým oddelením AgeVolt Slovakia
- + vybavenie reklamácie do 30 dní od nahlásenia poruchy dohodnutými kanálmi - cez reklamačný formulár na stránke www.agevolt.com/reklamacny-formular alebo od nahlásenia poruchy prostredníctvom telefónneho čísla +421 2 221 222 11, resp. emailom na helpdesk@agevolt.com

Cena AV Extended Care podľa platného cenníka.

Ročná servisná On Site prehliadka

Zákazník si môže dokúpiť dodatočnú servisnú prehliadku, vykonávanú raz ročne servisným technikom. Túto položku je možné dokúpiť kedykoľvek. V prípade Rozšírenej záruky **AV Advanced Care** je ročná servisná prehliadka zahrnutá v cene a zákazník hradí len cenu dopravy.

Cena On Site prehliadky podľa platného cenníka.



ilustračný obrázok - finálny produkt sa môže líšiť



e_mobility

* V prípade, že predaj a inštaláciu vykonala partnerská spoločnosť, záruka sa uplatňuje u partnera.

**L1 predstavuje podporu pre nahlásenie porúch so základnou pomocou pri riešení problému. V prípade, že problém nie je možné vyriešiť na úrovni L1, posúva sa na L2 servis, ktorý je zabezpečovaný servisnými technikmi.

***L2 predstavuje úroveň podpory, ktorá je zabezpečovaná servisnými technikmi. Pracovníci prijímajú nahlásené incidenty od úrovne L1. Technici realizujú podporu priamo na zariadení zákazníka, a to vzdialeným prístupom k zariadeniu.

Vďaka tomu dokážu vykonať technický zásah za účelom nápravy vzniknutého problému alebo hĺbkovej diagnostiky.



Rozšírená záruka - AV Advanced Care

Rozšírená záruka poskytuje zákazníkovi dodatočný expresný servis, a teda porucha v nabíjacej stanici alebo jej komponentoch je riešená s najvyššou prioritou. Podmienkou Rozšírenej záruky je mať aktívnu Základnú záruku **AV Basic Care** a po jej uplynutí Predĺženú záruku **AV Extended Care**.

AV Advanced Care zahŕňa:

- + opravu a náhradné diely
- + expresný výjazd technika, ktorý vykoná opravu na mieste inštalácie v prípade, že bola nabíjacia stanica dodávaná s montážou *
- + expresnú výmenu reklamovaného dielu na počkanie v centrále AgeVolt Slovakia v Bratislave, v prípade, že zákazník vykonal inštaláciu zariadenia vo vlastnej réžii, a teda inštalácia nebola zabezpečovaná AgeVolt Slovakia. Zákazník si môže objednať výjazd servisného technika, ktorý však v prípade inštalácie zariadenia vo vlastnej réžii nie je krytý zárukou
- + sklad potrebných náhradných dielov na príslušnú nabíjajúcu stanicu a aktívny dohľad nad zariadením
- + telefonickú a mailovú podporu 7x8 (denne od 8-16 hod.) na úrovni L1**
- + telefonickú a mailovú podporu 5x6 (pondelok- piatok od 9-15 hod.) na úrovni L2***
- + pokiaľ má zákazník aj Smart Systém, záruka zahŕňa možnosť vzdialeného diaľkového dohľadu technickým oddelením AgeVolt Slovakia. Zároveň zahŕňa aktualizáciu firmware na najnovšiu verziu a zaškolenie obsluhy na nové funkcionality
- + vybavovanie porúch do 2 pracovných dní po nahlásení prostredníctvom dohodnutých kanálov: emailom na helpdesk@agevolt.com alebo na telefónnom čísle +421 2 221 222 11
- + zákazník má nárok na ročnú servisnú On Site prehliadku, ktorá zahŕňa výmenu opotrebovaných dielov podľa technickej dokumentácie

Cena AV Advanced Care podľa platného cenníka.



ilustratívny obrázok – finálny produkt sa môže líšiť

e_inovatívne riešenia

* V prípade, že predaj a inštaláciu vykonala partnerská spoločnosť, záruka sa uplatňuje u partnera.

**L1 predstavuje podporu pre nahlásenie porúch so základnou pomocou pri riešení problému. V prípade, že problém nie je možné vyriešiť na úrovni L1, posúva sa na L2 servis, ktorý je zabezpečovaný servisnými technikmi.

***L2 predstavuje úroveň podpory, ktorá je zabezpečovaná servisnými technikmi. Pracovníci prijímajú nahlásené incidenty od úrovne L1. Technici realizujú podporu priamo na zariadení zákazníka, a to vzdialeným prístupom k zariadeniu.

Vďaka tomu dokážu vykonať technický zásah za účelom nápravy vzniknutého problému alebo hĺbkovej diagnostiky.