



## Reparationservice efter behov

### Reparation på stedet af Agilent's instrumenter til biovidenskab og kemisk analyse

Serviceaftaler fra Agilent Technologies tilbyder økonomisk og omfattende forsikring imod uventede reparationsomkostninger for Deres Agilent-instrumenter. Skulle De imidlertid vælge ikke at have en serviceaftale, tilbyder Agilent også fleksible muligheder for instrumentreparation på stedet. Disse reparationer betales per gang.

Agilent's reparationservice efter behov giver ekspertsupport på stedet for Deres laboratorieinstrumenter—når De har brug for det.

#### Priser for service efter behov

	Takst A	Takst B
Efter behov	Kr 5 906	Kr 7087
Flere systemer	Kr 3 691	Kr 4218
Ekstra arbejde	Kr 1 758	Kr 2109

Priser for reparation af instrumenter er opdelt i to kategorier.  
**Takst A** omfatter følgende kategorier af instrumenter GC, GC/MS, LC, UV-Vis, CE og Bioanalyser  
**Takst B** omfatter følgende kategorier af instrumenter LC/MS, Scanner og ICP-MS.

Der er én fast pris for en professionel kundeservicemedarbejders transport til Deres reparationssted. Denne pris omfatter det arbejde, som er nødvendigt for at diagnosticere og korrigere de mest simple fejl eller for at påbegynde mere omfattende reparationer. Udgifter til reservedele, arbejdstid ud over to timer og transport\* beregnes efter behov.

- Arbejdstid ud over to timer faktureres til takst A eller B/time i trin på en halv time.

#### For instrumenter, som ikke er omfattet af supportgarantien

- Agilent garanterer ikke, at instrumenterne kan repareres
- Agilent vil anvende de kommercielt rimelige midler for at udføre reparationen

#### Hvad er inkluderet i prisen for service på stedet?

Prisen for service efter behov inkluderer transport; arbejdstid og transport\* til diagnosticering og reparation af en fejl på ét analysesystem, op til maksimalt to timer. Hvis der kræves mere end to arbejdstimer, faktureres den ekstra arbejdstid med **Takst A eller B** pr. time i trin på en halv time. Reservedele og forbrugsmaterialer er ikke inkluderet i denne pris. Hvis der kræves reservedele eller forbrugsmaterialer, vil disse blive faktureret ifølge gældende listepriis.

#### Få at vide præcis, hvad prisen for reparation på stedet vil blive

Når De ringer for at få service på stedet, fortæller Agilent-repræsentanten Dem, hvad det vil koste at få en Agilent-servicemedarbejder til Deres reparationssted for at se på problemet. Når Agilent-servicemedarbejderen er ankommet til stedet og har undersøgt instrumentet, vil De få besked om, hvorvidt der er brug for reservedele eller ekstra arbejdstid for at korrigere problemet.

Hvis den professionelle kundeservice-medarbejder ikke kan rette problemet inden for tidsgrænsen på to timer, er der tre muligheder:

- Den professionelle kundeservice-medarbejder kan efter Deres accept blive på reparationsstedet og færdiggøre reparationen. De vil blive faktureret for ekstra timeforbrug og reservedele.
- Den professionelle kundeservice-medarbejder kan forlade stedet på dette tidspunkt, og der er ingen ekstraudgifter.
- Hvis De ønsker, at den professionelle kundeservicemedarbejder skal forlade stedet efter tidsgrænsen på to timer, og De senere beslutter at færdiggøre reparationen, vil De blive faktureret for ekstra timeforbrug, transport og reservedele.

#### Erfarne servicemedarbejdere

De professionelle servicemedarbejdere, der ankommer til Deres reparationssted, er uddannede i et fabrikskonstrueret program til diagnosticering og reparation af problemer ved Deres Agilentinstrument. Ved unormalt vanskelige problemer har Agilent's servicemedarbejdere adgang til meget omfattende ekspertise og ressourcer fra vores verdensomspændende supportorganisation. Derved sikres det, at Deres instrument kan tages i brug igen så hurtigt som muligt.



### **Svar på ofte stillede spørgsmål om reparationservice efter behov**

#### ***Hvad hvis det tager mindre end to timer at reparere mit instrument?***

Den fulde pris for service efter behov er stadig gældende, selv om servicemedarbejderen færdiggør reparationen på mindre end to timer. Prisen for reparation efter behov omfatter telefonid, forberedelsestid, transport og responsopgraderinger i tillæg til den oprindelige tid på stedet. Det forventes at tiden på stedet kan være mindre end to timer, men Agilent begynder at arbejde på Deres serviceordre længe før servicemedarbejderen ankommer til Deres reparationssted. Det er vores mål at gøre Deres instrument funktionsdygtigt på kortest mulig tid ved at foretage en foreløbig diagnose via telefonen og ved at forberede os på servicearbejdet, inden vi ankommer hos Dem. Jo hurtigere vi kan reparere Deres instrument, når vi ankommer til stedet, desto hurtigere kan Deres instrument tages i brug igen.

#### ***Hvad hvis vi har flere systemer, der skal repareres på samme sted?***

Prisen for service efter behov gælder kun for fejl på ét system. Ofte kræver fejl på flere systemer, at reparationen udføres af forskellige Agilent-service medarbejdere eller kræver flere besøg på ét reparationsted. I dette tilfælde skal der betales separat for hvert analysesystem. Hvis én Agilent-service medarbejder imidlertid kan reparere flere systemer under samme besøg, vil der gælde en reguleret pris for service efter behov. Se tabellen på side 1.

#### ***Hvad hvis jeg har to fejl på samme system?***

Så længe begge fejl angives samtidig på det tidspunkt, hvor Deres serviceanmodning registreres, vil der kun blive faktureret én pris. Reservedele, forbrugsmaterialer, ekstra transport og arbejdstid over to timer vil blive faktureret ekstra som normalt. Hvis det ekstra problem ikke angives på det tidspunkt, hvor Deres serviceanmodning registreres, er det muligt, at servicemedarbejderen ikke er forberedt på den ekstra reparation, og det kan blive nødvendigt med et ekstra besøg på Deres reparationssted. I dette tilfælde vil der blive faktureret ekstra.

#### ***Hvordan kan servicemedarbejderen vide, hvordan han skal forberede sig til servicebesøget hos mig?***

Efter registrering af Deres serviceanmodning vil en teknisk specialist eller en servicemedarbejder kontakte Dem pr. telefon og stille spørgsmål for at sikre, at servicemedarbejderen ankommer til Deres reparationssted med de korrekte dele og værktøjer til vellykket færdiggørelse af Deres reparation ved første besøg. Mens de fleste servicebesøg kan afsluttes ved første besøg, vil nogle reparationer kræve ét eller flere ekstra besøg for at afslutte reparationen som følge af usikkerhedsmomenterne ved reparationsarbejde.

#### ***Hvad hvis jeg kun ønsker et forebyggende vedligeholdelsesbesøg for at få mit massespektrometers kilde rensset eller få foretaget funktionskvalificering på mit instrument?***

Forebyggende vedligeholdelse, kilderensning og funktionskvalificering har faste priser for komplet service efter behov, inklusive transport\*. Deres Agilent-servicerepræsentant kan beregne en pris for disse servicearbejder for Deres instrument.

#### ***Hvordan kan jeg give Agilent en købsordre, når jeg ikke kender den endelige pris på reparationen?***

De kender antageligt ikke den endelige pris, før kundeserviceteknikeren har diagnosticeret problemet. Da De imidlertid er nødt til at angive en pris ved udarbejdelse af Deres købsordre, anbefaler vi, at De udarbejder en købsordre til os, hvor De specificerer en maksimumspris.

#### **Yderligere information**

Hvis De ønsker yderligere Information, bedes de ringe til os på +45 70 13 00 30 I Danmark. De er også velkommen til at kontakte vores Agilent salgskontor og spørger efter en Repræsentant inden for kemisk analyse.

Agilent Technologies  
Nærum Hovedgade 8  
2850 Nærum

E-mail:  
customercare\_denmark@agilent.com  
Fax: 82 33 28 65  
Hjemmeside: [www.agilent.com](http://www.agilent.com)

Der tages forbehold for ændringer af Anførte priser.

\* Der kan i nogle tilfælde pålægges ekstraordinære transportudgifter.

Information, beskrivelser og specifikationer i denne publikation kan blive ændret uden forudgående varsel.

© Agilent Technologies, Inc. 2008  
Alle rettigheder forbeholdt

Trykt i USA, 14. marts 2008, update Jan. 1, 2009  
5980-2796DADK



**Agilent Technologies**