

SUPPORTVILLKOR

Utgåva 2019 / Version B

För att ha möjlighet att få support hos JB Nordic måste användaren ha genomgått en utbildning och inneha ett certifikat utfärdat av JB Nordic.

Användare som ej innehar certifikat, eller innehar certifikat men där företaget har supportavtal Free, kan mot en avgift på 1490 SEK per ärende ändå få tillgång till snabb support via telefon och chatt.

Övriga generella villkor:

- Supportens öppettider är helgfria vardagar mellan 08:30 - 16:00.
- Uppgradering till högre avtal går att få med omedelbar verkan.
- Vid uppsägning av avtal gäller tre månaders uppsägningstid.
- Uppsägning samt nedgradering av avtal måste ske skriftligt via mail till info@jbnordic.se
- Certifikat är personliga och kan ej överlåtas.
- JB Nordics supportavdelning avgör när ett stillestånd har inträffat p g a maskinfel, efter granskning av supportärendet.
- Kunder som innehar Plus- eller Premiumavtal kan vid stillestånd skicka filer till JB Nordic för produktion, pris enligt prislista. Enheterna returneras som standard mellan 1-3 dagar efter mottagande av fil.
- Premiumkunder får 40% rabatt på produktionspriset vid stillestånd.
- Premiumkunder prioriteras vid eventuell produktionskö.
- Avtalet gäller en geografisk plats dvs om en kund har fler anläggningar behövs det ett supportavtal per anläggning.