

HELDER FIELD SERVICE

24/7 HULP- EN VERVANGSERVICE VAN UW MOBIELE TELEFOON

DE SMARTPHONE IS ONMISBAAR GEWORDEN IN ONS LEVEN, MAAR HET KAN GEBEUREN DAT HIJ ERMEE OP HOUDT. GROOT PROBLEEM? NIET ALS U GEBRUIK MAAKT VAN HELDER FIELD SERVICE. WIJ HALEN BINNEN 4 UUR UW KAPOTTE TOESTEL OP VOOR REPARATIE EN LEVEREN GELIJK EEN VERVANGEND TOESTEL. ZO BENT U SUPERSNEL WEER MOBIEL BEREIKBAAR VOOR COLLEGA'S, KLANTEN EN LEVERANCIERS.

Helder Field Service is een servicedienst voor uw mobiele telefoon. In geval van een defect toestel regelt Helder Field Service dat uw toestel, waar ook in Nederland, opgehaald en gerepareerd wordt. Koopt u bij Helder Telecom & ICT een nieuwe smartphone, dan sluiten wij standaard Helder Field Service Basis voor u af. Indien gewenst kunt deze dienst uitbreiden naar Helder Field Service Plus.

HELDER FIELD SERVICE	BASIS (GRATIS)	PLUS
Telefonische helpdesk 24/7 24/7 technische hardware ondersteuning.	✓	✓
Vervangend toestel Indien uw toestel onbruikbaar blijkt zal deze worden vervangen voor een gelijkwaardig of hoger type toestel. Overal in Nederland m.u.v. de Waddeneilanden. Maximaal één maal per jaar.	N.V.T.	Binnen 4 uur
Leentoestel Gelijkwaardig of hoger. Uw toestel wordt meegenomen voor reparatie.	Binnen 24 uur	N.V.T.
Hulp bij het overzetten van uw simkaart Ter plaatse zal onze medewerker u helpen met het in gebruik nemen van uw vervang- of leentoestel.	✓	✓
Garantie afwikkeling Indien het defect binnen de fabrieksgarantie valt, wordt dit gratis hersteld.	✓	✓
Schade en defecten buiten garantie	Volgens offerte	1 schade per jaar (- eigen risico)

CLAIM AANMELDEN

Voor het aanmelden van een claim volgt u onderstaande stappen. Het is noodzakelijk dat u 'Find My iPhone' of uw 'Google-account' verwijdert, en wij adviseren u om een 'Back-up' te maken van uw data. Zodra het kapotte toestel gerepareerd is maken we een afspraak om het weer bij u af te leveren. We nemen het vervangende toestel weer in en helpen u zo nodig met het overzetten van uw simkaart.

01 MELDING



In geval van een defect toestel kunt u dit melden via **085 0516 825**.
Onze servicepartner behandelt uw aanvraag o.b.v. deze gegevens:

- IMEI-nummer van het toestel*
- Defect van het toestel
- Uw contactgegevens (telefoon + e-mail)
- Adres waar het toestel omgeruild kan worden

02 AFSPRAAK MAKEN



Onze servicepartner maakt een afspraak op een door u aangegeven locatie in Nederland**.

03 SWAP/LEENTOESTEL



Onze servicepartner brengt u binnen de afgesproken termijn een swap/leentoestel en neemt uw eigen toestel mee (voor reparatie).

04 REPARATIE



Als uw toestel gerepareerd is, maakt onze servicepartner een afspraak om uw toestel weer bij u af te leveren. Note: n.v.t. voor de Field Service Plus.

SCHADE BUITEN DE OVEREENKOMST

- In dit geval kunt u ook gebruik maken van de service
- Geef a.u.b. aan dat de schade buiten de overeenkomst valt
- Wij geven u een indicatie van de kosten
- Bij akkoord worden de kosten in rekening gebracht

* Op te vragen door *#06# in te toetsen

** Met uitzondering van de Waddeneilanden