

# Global Expert Network Avtale

Luth Gruppen har som forhandler av Heidelberg produkter et profesjonelt nettverk over hele verden som kan gi deg som kunde hjelp 24 timer i døgnet. Tjenesten gir deg trygghet ved at eksperter jevnlig sjekker utstyrets tilstand.

## Trygghet

*Global Expert Network Avtale* gir deg som kunde tilgang til Luth Gruppen og Heidelberg sitt support nettverk når du trenger hjelp og støtte. Den gir deg også proaktivitet gjennom sjekk av logger og jevnlig helsesjekker.

Nesten alle har i dag en eller flere forsikringer som skal sikre at man blir tatt forsvarlig hånd om av en profesjonell leverandør. Denne avtalen skal gi deg trygghet.

Ved å velge denne eller andre avtalemøduler er du sikret tilgang til kompetent personell etter rammer som synes formålstjenlig for ditt behov.

## Hvilke ressurser står bak?

Luth Gruppen har en stor teknisk avdeling i Oslo som betjener hele landet, med bred kompetanse innenfor Luth Gruppens produkt portefølje. Løpende og konsekvent oppfølging av våre teknikere og produsenter sikrer at vi til en hver tid er faglig oppdatert.

I tillegg til våre egne ressurser har vi direkte tilgang til Heidelberg og Polar sitt internasjonale service og support apparat. Sammen med vår egen ekspertise gir dette oss den nødvendige bredde til å behandle de fleste problemstillinger som måtte oppstå.

## Hva består produktet av?

*Global Expert Network Avtale* gir deg som kunde tilgang til ekspert hjelp via web og på telefon.

Du er garantert hjelp innen 1 time etter at problemet er meldt.

Avtalen gir deg også 4 helsesjekker av utstyret det er tegnet avtale for. Ved bruk av en fast sjekklister gjennomgås maskinen og det utarbeides en tilstandsrapport.

1 gang pr måned sjekkes aktuelle logger på maskinen.

Hele Heidelberg sitt internasjonale support nettverk står bak denne avtalen. Dette gjør det mulig å velge følgende tidsrom for avtalen:

- 08.00 – 16.00
- 06.00 – 22.00
- 24 x 7 x 363

Dessuten gir avtalen rabatt på deler og arbeid hvis kunden ønsker å gjennomføre anbefalte utbedringer i henhold til helsesjekke rapportene.

**Be vår representant om et tilbud!**

## Produktoversikt

Varenummer	Produktnavn	Innhold
GEN-8*16	Global Expert Network 8-16	08:00 - 16:00
GEN-6*22	Global Expert Network 6-22	06:00 - 22:00
GEN-24	Global Expert Network 24-7	24 x 7 x 363

## Spesielle betingelser for Global Network Expert Avtale

I tillegg til *Luth Gruppens Generelle Betingelser for Service og Support Avtaler* har *Global Expert Network Avtale* følgende spesielle betingelser:

- Avtalen gjelder kun for trykkmaskiner
- Kunden må ha internett tilgang på det aktuelle utstyret
- All support foregår på engelsk
- Avtalen dekker ikke eventuell på stedet service

