

Service & Support

Kvalificerad serviceorganisation

Northcom har en väl inarbetad organisation när det gäller service och installationsarbeten. Egen serviceavdelning som har kapacitet att ta hand om i princip allt vi säljer. På huvudkontoret i Karlstad finns också Sepura Service Center som är ett av två i hela världen.

Serviceverkstad

I vår serviceverkstad servar vi utrustning ända ner på komponentnivå. Genom lokal närvaro i Sverige kan vi ha en mer direkt kommunikation med våra kunder och korta ledtiderna för allra bästa service. Vi jobbar också med ett antal certifierade återförsäljare runt om i Sverige som också erbjuder service och installation av våra produkter.

Sepura Service Center Level 3

På Northcom finns Sepura servicecenter. Servicecentret är det tredje i världen godkänt för Level 3-service och vi känner oss stolta över förtroendet från Sepura. Vi kan på ett enkelt och mer effektivt sätt tillgodose kundens behov av snabb service. Alla servicearbeten tillhandahålls av oss i Karlstad när det gäller länderna Sverige, Danmark, Norge, Finland och Island.

Vi har tillsammans med Sepura genomgått en certifieringsprocess där man noggrant tittat på berörd personals kompetens, utrustning samt logistik. Ett antal personer av vår personalstyrka har genomgått en grundlig utbildning hos Sepura i England. I samband med uppbyggnaden av Service Centret anpassade vi våra lokaler och investerade i ny serviceutrustning.

Fordonsinstallation

Många av de produkter vi säljer och marknadsför kräver montage i någon form, i fordon, på en antennplats eller i ett kontor eller annan lokal. Northcom tar ansvar för det oavsett vart i landet installationen skall äga rum. Vi jobbar med noga utvalda installationsföretag som kan arbeta både i montageverkstäder eller ute hos kund.

Serviceavtal

Vi erbjuder och rekommenderar serviceavtal med till alla våra kunder. Det ger en bättre kontroll på utgifter samt en bättre styrning på vad som förväntas på oss i form av ledtider, supportansvar och eventuell jourutryckning. Enklare och tryggare för alla parter.

Servicepolicy

Priser

Prislista lämnas på begäran

Ledtid

Vår ambition är att hålla följande tider:

- Garantireparation: 3 arbetsdagar, övrig reparation: 5 arbetsdagar
- Kunder med serviceavtal har ledtider enligt avtal

Reparationer / Programmering Sepura

- Serviceprocess och felanmälan finns om du klickar [här](#)

Reparationer / Programmering Övrigt

Kostnad för återfrakt tillkommer

- Kunden skall skicka med en serviceorder som finns att [hämta här](#).
- Om detta ej är fullständigt ifyllt ansvarar inte Northcom för fördröjning av reparationstiden.
- Kunden informeras om kostnaden för reparation anses bli oskäligt hög. (I de fall då kunden inte anger maximal kostnad).
- För inlämnad vara ansvaras högst 90 dagar från avslutad reparation eller lämnat kostnadsförslag.

Garantireparationer

- 1 års garanti om inte annat angivits, på batterier lämnas 3 månaders garanti
- Kunden skall åberopa garanti och styrka köp med kopia av kvitto, i annat fall debiteras reparationen
- Vid garantireparation betalar Northcom returfrakten
- Garantin omfattar inte fel orsakade av vatten, åska, felaktigt handhavande eller yttre åverkan.

Reparationsgaranti

- På reparationer gäller 90 dagars garanti.
- Garantin gäller endast om felet är av samma art eller orsakats av föregående reparation.
- Garantin omfattar inte fel orsakade av vatten, åska, handhavande eller yttre åverkan.

Vi utför endast reparationer på utrustning som saluförs av oss.