

## PROGRAMA DE SOPORTE PARA WireXpert



Los tiempos de inactividad prolongados de un aparato de medición, relacionados con defectos inesperados, pueden provocar retrasos en el calendario de desarrollo de un proyecto y disparar los costes de mantenimiento previstos. Para mantener dichos defectos bajo control hemos desarrollado el programa de soporte XpertCare. Este incluye un paquete completo anual para la calibración, el mantenimiento (incluidos aparatos de sustitución en caso de una avería inesperada del dispositivo) y la sustitución de piezas de desgaste de su WireXpert a través de la garantía estándar.

### El Programa de Soporte XpertCare

Para proteger la inversión realizada en un certificador de cable, resulta necesario realizar un mantenimiento ocasional. Si utiliza su WireXpert de forma continuada y le preocupan los posibles tiempos de inactividad que puedan ocurrir, ahora ponemos a su disposición el programa de soporte XpertCare. XpertCare le ofrece mucho más que la garantía estándar para que pueda proteger su inversión de la mejor forma posible.

## PROGRAMA DE SOPORTE PARA WireXpert

### ¿Qué prestaciones incluye el programade soporte XpertCare?

#### Calibración y revisión anuales, incluida la actualización del firmware del dispositivo.

El programade soporte XpertCare incluye una calibración anual del dispositivo WireXpert (y, si corresponde, de la unidad de fibra óptica) en un centro de atención al cliente local con el fin de garantizar la precisión necesaria a la hora de realizar las mediciones. El intervalo de calibración depende del periodo de validez de las especificaciones y del entorno de aplicación. El intervalo habitual para aparatos de certificación LAN es de 1año. La fecha de la última calibración aparece indicada en el dispositivo y se puede imprimir en el informe de resultados para que el cliente se pueda asegurar a simple vista del mantenimiento de la precisión necesaria. Además, en el centro de atención al cliente se revisarán todos los accesorios instalados, así como las funciones del dispositivo y se actualizará el firmware del aparato, siempre y cuando el usuario no lo haya hecho ya.

#### Trato preferente en caso de reparación, incluida una unidad de repuesto durante el tiempo que dure la reparación

Si un usuario notifica una avería a través del programade soporte XpertCare, se le enviará una unidad de sustitución lo más rápido posible y de forma gratuita con el fin de que el tiempo de inactividad en la obra sea lo más corto posible. Normalmente esto suele ser en el plazo de un día hábil dentro de la Unión Europea. El dispositivo de sustitución se suministra dentro de un maletín de transporte especial que se utilizará para remitir de forma inmediata la unidad defectuosa. Los documentos para la devolución de la unidad están incluidos en el envío con el fin de garantizar una tramitación rápida del proceso.

### Los modelos de WireXpert



WireXpert 500



WireXpert 4500

### Los módulos de fibra óptica del Wire7pert



Multimodo



Multimodo/EF



Mono único

## PROGRAMA DE SOPORTE PARA WireXpert

### Servicio de sustitución para piezas de desgaste

Algunas piezas de los accesorios de medición están sujetas a desgaste por las continuas conexiones. Entre ellas se incluyen los adaptadores Channel y Permanent Link y el cable de medición Permanent Link. También las baterías y los cascos se incluyen en este grupo en determinadas circunstancias. Si detectamos que estos tipos de accesorios están defectuosos o se han desgastado, se le enviará directamente la pieza de sustitución. En este sentido, en virtud del programa de soporte XpertCare se pueden sustituir hasta un total de 6 (seis) piezas individuales al año, es decir, por año de validez del programa. Los cables del adaptador y de medición solo están disponibles por pares, lo que corresponde a dos piezas individuales. En algunos casos es posible que le pidamos que nos remita los componentes adicionales defectuosos/desgastados para su revisión antes de enviarle las piezas de sustitución.

**Este exhaustivo programa de soporte le protege de tiempos de inactividad prolongados y de costes de reparación no previstos**

### El programa de soporte XpertCare para el WireXpert

1 <sup>er</sup> año	2.º y 3.º año
Garantía estándar	Reparaciones
Calibración anual	
Piezas de desgaste	
Unidad de sustitución	



### El programa de soporte XpertCare para el módulo de fibra óptica del WireXpert

1 <sup>er</sup> año	2.º y 3.º año
Garantía estándar	Reparaciones
Calibración anual	
Unidad de sustitución	



## PROGRAMA DE SOPORTE PARA WireXpert

### ¿Cómo puedo solicitar las prestaciones del programa de soporte XpertCare?

- Si su WireXpert requiere un servicio de reparación, póngase en contacto de una de las siguientes maneras:
- Escanee el código QR que aparece en la pegatina del XpertCare de su aparato de medición y el sistema le redirigirá automáticamente a la página de aterrizaje del programa de soporte XpertCare.
- Allí podrá facilitar la información que falte y enviar el formulario pertinente.
- Cumplimente el formulario que se le envió junto con el certificado XpertCare y remítanoslo por fax.
- Póngase en contacto con nosotros por teléfono y hablaremos de cómo proceder. Antes de llamarnos asegúrese de que tiene cerca su número XpertCare.

### ¿Para qué aparatos está disponible el programa de soporte XpertCare?

El programa de soporte XpertCare está disponible para todos los modelos de la serie WireXpert y sus correspondientes módulos de fibra óptica. La duración del contrato puede ser de 1,2 o 3 años. También se puede ampliar durante el periodo de validez. Lo ideal es contratar este servicio en el momento de realizar el pedido del aparato. Antes de autorizar su inclusión en un programa de soporte XpertCare, aquellos dispositivos que llevan en uso mucho tiempo (más de 90 días) deben ser sometidos a una revisión en el centro de atención al cliente local y contar con una calibración válida. La revisión es gratuita. Quedan excluidos los aparatos con más de 5 años de antigüedad. El programa de soporte XpertCare no se aplica en caso de daños intencionados o uso indebido.

### ¿Qué incluye el certificado XpertCare?

El certificado XpertCare incluye el número de contrato y el plazo de vencimiento, las especificaciones del aparato, los datos de contacto del cliente. También se indican los datos de contacto de las personas a las que podrá dirigirse en caso de necesidad.

El documento incluye una tarjeta de visita recortable del tamaño de una tarjeta bancaria, así como una pegatina para el aparato con un código QR para que pueda ponerse rápidamente en contacto con nosotros en caso de avería.

**Si desea más información acerca del programa de soporte XpertCare,  
póngase en contacto con nosotros en la siguiente dirección:**

✉ [support@dbmingenieros.com](mailto:support@dbmingenieros.com)

Tel. 638743807

[www.dBmIngenieros.com](http://www.dBmIngenieros.com)

