Swedron

SERVICEAVTAL

Service, reparation och underhåll
för DJI Enterprise-drönare

Upprättat av
Swedron Sverige AB

Copyright © Swedron Sverige AB

Innehållsförteckning

1. Vårt erbjudande — Sid 3
2. Välj servicenivå — Sid 4
3. Priser — Sid 5
4. Så fungerar det — Sid 6
5. Avtalsvillkor — Sid 9

A. Bilaga: DJI:s garantier och service — Sid 10

1. Vårt erbjudande

Swedron serviceavtal håller DJI Enterprise-drönare flygklara. Fel och service anmäls på swedron.se, Swedron sköter kontakten med DJI, och med ett avtal finns en låneenhet medan drönaren är på verkstad.

Erbjudandet finns i två nivåer, Bas och Plus, och passar allt från blåljusverksamhet till inspektion, mätning och industri. Kunder utan avtal får också hjälp, men sköter då det mesta på egen hand.

- **Serviceärenden online:** Fel anmäls och planerad service bokas på swedron.se, där ärendet kan följas hela vägen.
- **Vi sköter DJI:** Bokning av DJI Maintenance, garantiärenden, reparationer och frakt till DJI.
- **Låneenhet:** Bas ger rabatt på låneenhet. I Plus är den garanterad.
- **DJI Dock:** Dockor kräver service på plats och har ett eget serviceavtal.

> **Det här täcker avgiften:** vår hantering, låneenhet enligt vald nivå och support.
>
> **Det här betalas separat:** DJI Maintenance-koder, reparationer och reservdelar, olycksskador och förnyelse av DJI Care Enterprise Plus efter första året. Se exempel på total kostnad i avsnitt 3.

2. Välj servicenivå

Tabellen visar vad som ingår i respektive nivå. Priser för fler drönare finns i avsnitt 3.

	Utan avtal Kunden sköter själv	Bas Vi sköter hanteringen	Plus Alltid i drift
Reparation och garantiärenden via Swedron	✓	✓	✓
Serviceärenden och ärendespårning på swedron.se	✓	✓	✓
Felsökning ingår	×	✓	✓
Vi bokar och hanterar DJI Maintenance	×	✓	✓
Prioriterat svar på serviceärenden	×	✓ inom 8 arbetstimmar	✓ inom 4 arbetstimmar
Låneenhet utan kostnad vid garantiärende	×	✓ i mån av tillgång	✓
40 % rabatt på låneenhet vid service och pilotrelaterade fel	×	✓ i mån av tillgång	✓
Årssammanställning av serviceärenden	×	✓ på begäran	✓ på begäran
Garanterad låneenhet, skickas inom 1 arbetsdag	×	×	✓
Låneenhet ingår vid planerad service	×	×	✓
Frakt mellan kund och Swedron ingår	×	×	✓
20 % rabatt på timpris vid reparation	×	×	✓
Pris per år, 1 drönare	0 kr	**2 900 kr**	**8 900 kr**

> **Därför Plus:** I Plus reserverar Swedron en låneenhet för kunden. Den ingår när drönaren är på DJI Maintenance, normalt två gånger per år under cirka två veckor, och skickas inom en arbetsdag vid fel. Motsvarande hyra kostar annars upp till 35 000 kr exklusive moms per servicetillfälle.

3. Priser

Priset är ett fast årspris för hela flottan i avtalet. Ju fler drönare, desto lägre blir priset per drönare.

Antal drönare i avtalet	Bas, per år	Plus, per år
1 drönare	2 900 kr	8 900 kr
2 drönare	4 900 kr	15 900 kr
3 drönare	6 900 kr	22 900 kr
4 drönare	8 500 kr	29 900 kr
5 drönare	9 900 kr	35 900 kr
Fler än 5 drönare	Offert	Offert

Alla priser är exklusive moms. Priserna gäller kompakta Enterprise-drönare, till exempel Matrice 4-serien och Matrice 5T. För varje större plattform i avtalet, till exempel Matrice 400 eller Matrice 350 RTK, tillkommer 1 000 kr per år i Bas och 4 000 kr per år i Plus. DJI Dock har ett eget serviceavtal.

3.1 Exempel på total kostnad per år

Avgiften täcker vår hantering. DJI:s egna serviceprogram tillkommer. Så här kan det se ut för en Matrice 5T med två Maintenance-tillfällen per år:

1 Matrice 5T	Bas	Plus
Serviceavtal	2 900 kr	8 900 kr
DJI Maintenance, Basic och Standard	10 478 kr	10 478 kr
Låneenhet vid två servicetillfällen	Med 40 % rabatt	Ingår
Summa per år, utöver låneenhet i Bas	**13 378 kr**	**19 378 kr**

Med DJI Care Enterprise Plus kan en fabriksservice per år ingå enligt DJI:s villkor, vilket sänker kostnaden. Hyra av en motsvarande drönare i cirka 14 dagar kan annars kosta 35 000 kr eller mer.

Priserna för DJI Maintenance och hyra är exempel enligt Swedrons prislista i november 2026. Aktuella priser kan avvika.

4. Så fungerar det

4.1 Serviceärenden och reparation

1. **Serviceärende.** Fel anmäls och planerad service bokas på swedron.se, där ärendet kan följas hela vägen. Det går också att ringa eller mejla.
2. **Felsökning.** Vi felsöker på distans via loggar och FlightHub 2. Många fel löses här, till exempel med konfiguration eller firmware. Ingår i Bas och Plus.
3. **Låneenhet.** Krävs verkstadsreparation skickar vi en låneenhet enligt vald nivå, se 4.3.
4. **Bedömning.** Vi avgör om felet täcks av DJI:s garanti eller Care Plus. Annars skickas en kostnadsberäkning för godkännande innan arbetet fortsätter.
5. **Reparation.** Swedron reparerar i egen verkstad eller via DJI:s officiella service och sköter all kontakt med DJI.
6. **Återleverans.** Drönaren testflygs, kalibreras och skickas tillbaka med ett reparationsprotokoll. Efter en pilotrelaterad reparation lämnar Swedron 3 månaders garanti på det som lagats eller ersatts.

Själva reparationen görs av DJI, och handläggningstiden där är densamma oavsett servicenivå. Därför handlar Plus om att verksamheten inte ska stå still under tiden.

4.2 DJI Maintenance

DJI Maintenance är DJI:s officiella förebyggande service. Drönaren gås igenom i DJI:s servicecenter, får nya slitdelar enligt vald nivå och kommer tillbaka med en servicerapport. Det håller drönaren i gott skick och upptäcker slitage innan det blir ett fel under ett uppdrag.

Basic Ungefär var 6:e månad	Standard Ungefär var 12:e månad	Premium Vid hög flygtid
✓ Grundlig inspektion	✓ **Allt i Basic**	✓ **Allt i Standard**
✓ Djuprengöring	✓ Nya propellrar	✓ Nya motorer
✓ Firmwareuppdatering	✓ Nytt landningsställ	✓ Nya armar
✓ Kalibrering	✓ Ny antennmodul	Större plattformar, till exempel Matrice 400
✓ Servicerapport	✓ Nya gimbaldämpare	

Vilka nivåer som finns varierar mellan modeller.

Så går det till

1. **Dags för service.** Fjärrkontrollen visar när det är dags, utifrån flygtid eller tid sedan förra servicen.
2. **Serviceärende.** Ett serviceärende registreras på swedron.se. Servicekoden köps via Swedron. Varje kod gäller ett tillfälle och är giltig i 24 månader.
3. **Förberedelse.** Bilder och flygdata sparas och minneskortet tas ur. Drönaren får inte vara ombyggd, öppnad utan godkännande eller vattenskadad.
4. **Insändning.** I Bas skickas eller lämnas drönaren till Swedron i Västra Frölunda. I Plus ingår frakten mellan kund och Swedron. Swedron registrerar ärendet hos DJI och skickar drönaren. DJI betalar frakten till och från servicecentret.
5. **Service hos DJI.** Hittar DJI fel som inte ingår i servicen skickas en kostnadsberäkning för godkännande innan något görs. Normalt tar det ungefär två veckor totalt, beroende på DJI:s belastning.
6. **Återleverans.** Swedron kontrollerar och testflyger drönaren, som sedan skickas tillbaka med DJI:s servicerapport.

Priser per nivå och modell finns i bilaga A.2.

4.3 Låneenhet

Låneenheten är av samma eller motsvarande modell och lånas ut tills den egna drönaren är tillbaka.

När drönaren är borta	Utan avtal	Bas	Plus
Garantiärende	Ordinarie hyrespris, i mån av tillgång	Kostnadsfri, i mån av tillgång	Kostnadsfri, garanterad
Planerad service, DJI Maintenance	Ordinarie hyrespris, i mån av tillgång	40 % rabatt, i mån av tillgång	Ingår, garanterad
Pilotrelaterat fel eller olycksskada	Ordinarie hyrespris, i mån av tillgång	40 % rabatt, i mån av tillgång	40 % rabatt, garanterad

4.4 Support, firmware och reservdelar

- **Support:** Swedrons serviceteam svarar på telefon vardagar 08–16.30 och via e-post. Flera i teamet känner varje kunds ärenden, så hjälpen finns även när någon är borta.
- **Firmware:** Drönare, fjärrkontroller och batterier bör hållas uppdaterade med senaste firmware, eftersom uppdateringarna ofta rättar kända fel. Swedron hjälper till vid behov.
- **Reservdelar:** Efter garantitiden går det att köpa originalreservdelar av Swedron för den som själv vill göra enklare reparationer, så länge DJI har delarna tillgängliga. Vi kan inte garantera hur länge en viss del finns att köpa eller exakt vilka delar som erbjuds för varje modell. Under garantitiden ska alla reparationer göras via Swedron, eftersom egna ingrepp gör att garantin upphör.

5. Avtalsvillkor

Omfattning

Avtalet gäller de drönare som listas med serienummer i en bilaga till avtalet. Produkter kan läggas till under avtalstiden. Avtalet flyttas då till rätt prissteg från och med nästa månad.

Avtalstid och uppsägning

12 månader. Avtalet förlängs automatiskt med 12 månader i taget om det inte sägs upp skriftligen före avtalstidens slut.

Avtalsstart och befintliga fel

Avtalet gäller ärenden som anmäls efter att avtalet har börjat gälla. Fel och skador som fanns eller var anmälda innan dess hanteras enligt priser utan avtal. Utrustningen ska vara i fungerande skick när avtalet börjar gälla. Om den inte är det repareras den först, enligt priser utan avtal.

Pris och fakturering

Avgiften faktureras årsvis i förskott. Övrigt arbete faktureras månadsvis i efterskott. Priserna kan justeras inför en ny avtalsperiod, med minst en månads varsel.

Garanti

DJI:s tillverkargaranti och den utökade garantin DJI Care Enterprise Plus gäller vid sidan av avtalet, se bilaga A. Swedron hanterar alla garanti- och skadeärenden.

Kontakt

Swedrons serviceteam via swedron.se, telefon och e-post.

Övrigt

I övrigt gäller Swedrons allmänna försäljningsvillkor.

Kom igång: Kontakta Swedron för en genomgång av drönare och behov. Vi tar fram ett avtal med vald nivå och en bilaga med de produkter som ska ingå.

A. Bilaga: DJI:s garantier och service

DJI har egna program för utökad garanti, service och tillverkargaranti. Swedron hanterar dem åt kunden, men villkoren sätts av DJI och kan skilja sig mellan modeller.

A.1 DJI Care Enterprise Plus

DJI Care Enterprise Plus är DJI:s utökade garanti. Utöver tillverkargarantin omfattar den olycksskador, både på drönare och på nyttolaster som Zenmuse H30T, L2 och L3. Varje produkt har sitt eget skydd. För många modeller och paket ingår första året, som aktiveras automatiskt vid första start.

	Vad som gäller
Täcker	Olycksskador vid normal användning, till exempel kollision, krasch, vattenskada och felhantering
Bortflygning	En ersättningsprodukt per år mot en serviceavgift, om drönaren är kopplad till kundens DJI-konto och fjärrkontroll
Antal reparationer	Obegränsat inom täckningsbeloppet. Överstiger kostnaden det kvarvarande beloppet betalas mellanskillnaden av kunden.
Självrisk och frakt	Ingen självrisk. DJI betalar frakten inom Sverige.
Delat skydd	Produkter som registreras inom 30 dagar från varandra kan dela på det sammanlagda täckningsbeloppet.
Övriga förmåner	Upp till 2 batteribyten per år och, för vissa produkter, en fabriksservice per år
Förnyelse	Ett år i taget, upp till totalt 3 år. Görs innan perioden löper ut eller senast 15 dagar efter. Plus kan bara förnyas med Plus.

Exempel	**Förnyelse per år**
Matrice 4D	6 087 kr
Matrice 4TD	8 712 kr
Matrice 5T	7 487 kr
Matrice 400	8 232 kr

Exempelpriser exklusive moms enligt Swedrons prislista i november 2026. Aktuella priser kan avvika. Täckningsbelopp och vilka delar som omfattas varierar mellan produkter, och DJI:s villkor gäller.

A.2 DJI Maintenance Program

DJI:s officiella periodiska service, som utförs i DJI:s servicecenter. Varje servicekod gäller för ett tillfälle och är giltig i 24 månader från köpet.

Nivå	Vad som ingår	När
Basic	Djuprengöring, kontroll av delar, firmwareuppdatering och kalibrering, servicerapport	Ungefär var 6:e månad
Standard	Allt i Basic plus byte av slitdelar, till exempel propellrar, landningsställ, antennmodul och gimbaldämpare	Ungefär var 12:e månad
Premium	Allt i Standard plus byte av kärnkomponenter som motorer och armar	Vid hög flygtid, bara för större plattformar

Exempel	Basic	Standard	Premium
Matrice 4D / 4TD	3 999 kr	4 807 kr	Finns ej
Matrice 5T	4 487 kr	5 991 kr	Finns ej
Matrice 400	5 991 kr	7 535 kr	10 312 kr

Exempelpriser exklusive moms enligt Swedrons prislista i november 2026. Aktuella priser kan avvika.

A.3 DJI:s tillverkargaranti

Garantin gäller från köpet. Tabellen visar DJI:s normala garantitider för Enterprise-drönare som Matrice 4T och Matrice 5T. Tiderna kan avvika för enskilda modeller och delar, och det är DJI:s villkor för respektive produkt som gäller.

Del	Garantitid
Drönare: huvudenhet, kamera och gimbal, motorer, positioneringssystem	12 månader
Fjärrkontroll, laddare och laddhubb	12 månader
Flygbatterier	12 månader och färre än 200 laddcykler
Propellerskydd och transportväska	3 månader
Propellrar och övriga tillbehör	Ingen garanti

Alla priser i bilagan är exempel exklusive moms, enligt Swedrons prislista i november 2026. Aktuella priser kan avvika, bland annat beroende på DJI:s prissättning och valutakurser. Gällande pris anges i offert. Priser för övriga modeller och nyttolaster finns i prislistan.

Swedron

Vi håller drönarflottan i luften.

Kontakta oss för en genomgång av behov och upplägg.

Swedron Sverige AB
Org.nr 559138-3756

Reningsverksgatan 10
421 47 Västra Frölunda

031-712 80 30
Telefon vardagar 08–16.30

swedron.se
Anmäl serviceärenden och följ dem online