Swedron

SERVICEAVTAL DJI DOCK

Service på plats och felsökning i hela Sverige
för DJI Dock 3 och Dock 4

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. Installation och utbildning — Sid 8
6. Dockan och drönaren — Sid 9
7. Avtalsvillkor — Sid 10

A. Bilaga: DJI:s garantier för drönaren — Sid 11

1. Vårt erbjudande

En DJI Dock är fast installerad och används ofta i beredskap dygnet runt. Den kan inte skickas in på service som en drönare. DJI rekommenderar i sin underhållsmanual service med byte av slitdelar var 12:e månad, utförd av en auktoriserad serviceleverantör. Swedron serviceavtal för DJI Dock ger därför förebyggande service på plats, snabb hjälp vid fel och en kontaktväg för allt som rör dockan.

Erbjudandet finns i två nivåer, Dock Bas och Dock Plus. Kunder utan avtal får också hjälp med felsökning på distans och garantiärenden. Besök och arbete på plats debiteras då per tillfälle, utan förebyggande service och efter kunder med avtal. Avtalet omfattar både dockan och drönaren i den, så det behövs inget separat serviceavtal för drönaren.

- **Service på plats:** Förebyggande besök där dockan rengörs, kontrolleras och testas.
- **Auktoriserad service:** Swedron är auktoriserad DJI Enterprise-återförsäljare sedan 2018 och auktoriserad av DJI att serva Dock 3 och Dock 4.
- **Service i hela Sverige:** Tekniker på plats normalt inom 1–2 vardagar i södra och mellersta Sverige och 4–6 vardagar i norra Sverige, med fast resetillägg per zon.
- **Felsökning på distans:** Många fel kan lösas via FlightHub 2 utan att någon behöver åka ut.
- **Serviceärenden online:** Fel anmäls och service bokas på swedron.se, där ärendet kan följas hela vägen.

> **Det här täcker avgiften:** förebyggande servicebesök med arbete, förtur före kunder utan avtal och lägre pris på installation. Dock Plus ger dessutom förtur, lånedrönare och rabatt på timpriset.
>
> **Det här betalas separat:** resetillägg vid besök, reparationer, reservdelar och slitdelar, utökad garanti och utbildning.

2. Välj servicenivå

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

	Utan avtal Betalar per besök	Dock Bas Årlig service på plats	Dock Plus Prioriterad service
Reparation och garantiärenden via Swedron	✓	✓	✓
Serviceärenden och ärendespårning på swedron.se	✓	✓	✓
Felsökning på distans via FlightHub 2	✓	✓	✓
Tekniker på plats vid fel, hela Sverige	✓ i mån av tid	✓ enligt zon	✓ enligt zon, förtur
Installation av ny docka, fast pris	✓ 12 900 kr	✓ 9 900 kr	✓ 6 900 kr
Förebyggande servicebesök på plats	×	✓ 1 per år	✓ 2 per år
Lånedrönare under reparation av drönaren	×	×	✓ samma modell
20 % rabatt på timpris vid reparation	×	×	✓
Pris per år, 1 docka	0 kr	**6 900 kr**	**16 900 kr**

> **Därför Dock Plus:** En docka i beredskap ska vara i drift. Dock Plus ger två servicebesök per år, förtur vid fel, lånedrönare när drönaren är på reparation och 20 % rabatt på arbetet.

3. Priser

Priset är ett fast årspris för alla dockor i avtalet.

Antal dockor i avtalet	Dock Bas, per år	Dock Plus, per år
1 docka	6 900 kr	16 900 kr
2 dockor	12 400 kr	30 900 kr
3 dockor	17 400 kr	43 900 kr
Fler än 3 dockor	Offert	Offert

Alla priser är exklusive moms och gäller i hela Sverige. Resetillägg vid besök enligt zon, se 4.3, samt reservdelar och reparationer faktureras separat, reparationer efter godkänd kostnadsberäkning.

Timpris för arbete	Utan avtal och Dock Bas	Dock Plus
Per timme	950 kr	760 kr

Installation av nya dockor har fast pris, se avsnitt 5.

4. Så fungerar det

4.1 Förebyggande servicebesök

En tekniker från Swedron besöker dockan enligt vald nivå. Besöket bokas i förväg och planeras så att dockan står still så kort tid som möjligt. Innehållet följer DJI:s underhållsmanual för dockan.

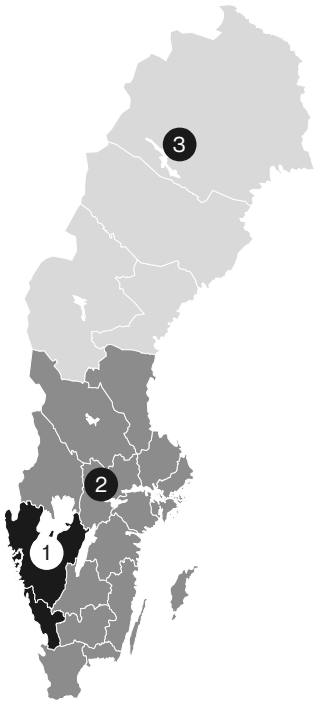
- Rengöring av dockan, locket och landningsplattan
- Kontroll av lock och mekanik, laddkontakter, tätningar och fläktar
- Kontroll av väderstation, kablage, strömförsörjning och nätverk
- Byte av slitdelar enligt DJI:s rekommendation, till exempel tätningslister. Arbetet ingår, delarna faktureras.
- Uppdatering av firmware för docka och drönare
- Testflygning med start och landning i dockan
- Serviceprotokoll som skickas efter besöket

4.2 Vid fel

1. **Serviceärende.** Felet anmäls på swedron.se, där ärendet kan följas hela vägen. Det går också att ringa eller mejla.
2. **Felsökning.** Swedron felsöker först på distans via FlightHub 2. Många fel löses här, till exempel med konfiguration eller firmware.
3. **Besök.** Krävs ett besök kommer en tekniker ut inom normal inställelsetid för zonen, se 4.3.
4. **Reparation på plats.** Teknikern reparerar dockan på plats, så att den inte behöver monteras ned. Bara i särskilda fall, när felet inte går att åtgärda på plats, tas dockan till verkstad. Fel på drönaren hanteras genom att den skickas in, se 6.2.
5. **Kostnad.** Täcks inte felet av garantin skickas en kostnadsberäkning för godkännande innan arbetet fortsätter.

4.3 Inställelsetid och resetillägg

Inställelsetiden räknas i vardagar från att felsökningen visat att ett besök behövs. Resetillägget är ett fast pris per besök som täcker resa och restid, oavsett hur många dockor som finns på platsen.



Zon 1
Västra Götaland och Halland
Inställelsetid: normalt 1–2 vardagar
Resetillägg: 1 900 kr per besök

Zon 2
Övriga södra och mellersta Sverige, till och med Dalarna, Gävleborg och Gotland
Inställelsetid: normalt 1–2 vardagar
Resetillägg: 5 900 kr per besök

Zon 3
Västernorrland, Jämtland, Västerbotten och Norrbotten
Inställelsetid: normalt 4–6 vardagar
Resetillägg: 9 900 kr per besök

Förtur: Vid flera ärenden samtidigt går Dock Plus före Dock Bas.

Kunder utan avtal: Swedron kommer ut även till dockor utan avtal, i mån av tid och efter kunder med avtal. Arbete och resetillägg debiteras. Drönaren kan alltid skickas in som vanligt.

4.4 Tillgång till FlightHub 2, valfritt

Kunden kan välja att ge Swedron en egen inloggning i sin organisation i FlightHub 2, med DJI:s roll för enhetsansvarig (Device Maintainer). Swedron kan då läsa dockans varningar och loggar och felsöka direkt vid en felanmälan, vilket ofta sparar ett besök.

- Swedron loggar bara in vid en felanmälan eller ett bokat servicebesök.
- Swedron bevakar inte dockan löpande. Larm i FlightHub 2 följs av kunden.
- Kunden bestämmer behörigheten och kan ta bort den när som helst.
- Utan inloggning sker felsökningen tillsammans med kunden, till exempel via skärmdelning.

5. Installation och utbildning

5.1 Installation

En tekniker från Swedron installerar och driftsätter dockan. Före installationen går vi igenom placering och förutsättningar tillsammans med kunden.

- Montering av dockan och anslutning av ström och nätverk
- Kalibrering och koppling av drönaren till dockan
- Registrering i kundens organisation i FlightHub 2
- Testflygning med start och landning i dockan
- Genomgång av dockan med kunden och installationsprotokoll

Installation per docka	Utan avtal	Dock Bas	Dock Plus
Fast pris	12 900 kr	9 900 kr	6 900 kr

Priset med avtal gäller när avtalet tecknas i samband med installationen. Resetillägg enligt zon tillkommer, se 4.3. Flera dockor på samma plats installeras vid samma besök, med ett resetillägg. Kunden ansvarar för fundament, el och nätverk fram till dockan enligt DJI:s krav.

5.2 Utbildning

Utbildningen är skild från installationen och hålls av en instruktör från Swedron. Den kan göras på plats eller på distans.

- **På distans:** FlightHub 2, planering av uppdrag och daglig drift. Sparar en resa och passar bra för kunder långt bort.
- **På plats:** Praktiska moment vid dockan. Kan samordnas med installationen så att resorna blir så få som möjligt.

Utbildning prissätts enligt offert, efter antal deltagare och upplägg.

6. Dockan och drönaren

Garantin skiljer sig mellan dockmodellerna och mellan docka och drönare, och det påverkar vad en reparation kostar.

6.1 Dock 3 och Dock 4

	Dock 3	Dock 4
Drönare	Matrice 4D eller 4TD	Matrice 5TD
Dockans tillverkargaranti	Enligt DJI:s villkor	Enligt DJI:s villkor
Dockans DJI Care Enterprise Plus	Finns inte	Ingår, men täcker bara reparationsmaterial
Det betyder för dockan	Reparationer efter garantitiden betalas av kunden	Delar täcks. Arbete, resetillägg och andra kostnader betalas separat
Drönarens garanti	Tillverkargaranti. Care Plus kan köpas och förnyas	Tillverkargaranti. Care Plus kan köpas och förnyas

6.2 Drönaren i dockan

Drönaren hanteras som andra drönare. Den är enkel att ta ur dockan och skickas in för reparation, vilket går snabbare och blir billigare än att laga den på plats. Har drönaren DJI Care Enterprise Plus täcks reparationen enligt villkoren, och skyddet kan förnyas varje år. Garantierna beskrivs i bilaga A.

- **Dock Bas:** Drönaren skickas in och dockan står utan drönare tills den kommer tillbaka.
- **Dock Plus:** Swedron lånar ut en drönare av samma modell under reparationen och hjälper till att koppla den till dockan, så att dockan kan fortsätta flyga.

Garantitider och villkor kan skilja sig mellan modeller och ändras av DJI. Det är DJI:s villkor för respektive produkt som gäller.

7. Avtalsvillkor

Omfattning

Avtalet gäller de dockor som listas med serienummer i en bilaga till avtalet. Dockor 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 och resetillägg faktureras månadsvis i efterskott. Priserna kan justeras inför en ny avtalsperiod, med minst en månads varsel.

Inställelsetid

Normalt 1–2 vardagar i zon 1 och 2. Normalt 4–6 vardagar i zon 3, enligt kartan i 4.3. Dock Plus har förtur före Dock Bas. Tiden räknas från att felsökningen visat att ett besök behövs.

Tillgång

Kunden ser till att Swedrons tekniker får tillgång till dockans plats vid bokade besök och vid fel. Tillgång till FlightHub 2 är valfri och styrs av kunden.

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 dockor, placering och behov. Vi tar fram ett avtal med vald nivå och en bilaga med de dockor som ska ingå.

A. Bilaga: DJI:s garantier för drönaren

Drönaren i dockan har samma garantier och skydd som andra DJI Enterprise-drönare. 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 på drönaren. För många modeller och paket ingår första året, som aktiveras automatiskt vid första start. Skyddet kan sedan förnyas ett år i taget.

	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
Antal reparationer	Obegränsat inom täckningsbeloppet. Överstiger kostnaden det kvarvarande beloppet betalas mellanskillnaden av kunden.
Självrisk och frakt	Ingen självrisk. DJI betalar frakten inom Sverige.
Övriga förmåner	Batteribyten enligt DJI:s villkor för respektive modell
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 (Dock 3)	6 087 kr
Matrice 4TD (Dock 3)	8 712 kr
Matrice 5TD (Dock 4)	Enligt offert

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:s tillverkargaranti

Garantin gäller från köpet. Tabellen visar DJI:s normala garantitider för Enterprise-drönare. Tiderna kan avvika för enskilda modeller och delar, och det är DJI:s villkor för respektive produkt som gäller. Dockans egen garanti beskrivs i avsnitt 6.1.

Del	Garantitid
Drönare: huvudenhet, kamera och gimbal, motorer, positioneringssystem	12 månader
Flygbatterier	12 månader och färre än 200 laddcykler
Propellrar och övriga tillbehör	Ingen garanti

Swedron

Vi håller dockan i drift.

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