

Options de garantie en Europe pour les scanners Xerox®

xerox™



Une garantie souple et abordable assure une disponibilité maximale.

GARANTIE DU FABRICANT STANDARD

Chaque scanner Xerox® comprend une garantie standard du fabricant pour protéger contre les pannes matérielles internes dues à des défauts de fabrication. La durée de la garantie standard du fabricant pour les scanners Xerox® est d'un (1) an, à l'exception des scanners de production Xerox®, qui bénéficient d'une garantie standard du fabricant de 90 jours à compter de la date d'achat. Dans le cadre de ce plan, si un scanner est jugé défectueux par notre service d'assistance technique, un échange sera effectué en utilisant un processus de retour et de remplacement. Le service client fournira au client un RMA (autorisation de retour de matériel), le client renverra ensuite l'unité défectueuse et une fois reçue, une unité de remplacement sera envoyée par voie terrestre. Le client est responsable de couvrir les frais d'expédition de l'unité défectueuse, mais l'expédition de l'unité de remplacement sera couverte par Xerox.

PLAN D'ÉCHANGE AVANCE

Un plan de service d'échange anticipé de 3 ans est également disponible à l'achat pour tous les scanners. Avec le plan Advance Exchange, les clients reçoivent une assistance téléphonique prioritaire de la part de techniciens de haut niveau pour un nombre illimité d'incidents. Si un scanner couvert par le plan de service d'échange anticipé est jugé défectueux par notre service d'assistance technique, un scanner de remplacement sera expédié le jour même pour une livraison le jour ouvrable suivant, à condition que l'appel soit passé avant midi, heure locale. Une fois le scanner de remplacement reçu, le client disposera de 10 jours pour retourner l'unité défectueuse, en utilisant l'étiquette d'expédition prépayée fournie.

Tous les scanners Xerox® bénéficient d'une assistance technique par téléphone implantée localement dans le pays.

Une base de connaissances en ligne sur la résolution de problèmes et les informations d'assistance sont également disponibles en permanence sur le site www.xeroxscanners.com.

Les coordonnées téléphoniques et l'adresse courriel de l'assistance sont indiquées dans la page suivante.

EXIGENCE D'ENREGISTREMENT DU PRODUIT

L'enregistrement de la garantie standard ou d'une garantie supérieure est obligatoire pour en bénéficier. Consultez le site www.xeroxscanners.com et cliquez sur le lien **Enregistrer**.

GARANTIE SUR SITE

La garantie sur site, notre plan de service ultime, est actuellement proposée uniquement pour certains scanners de production à feuilles. Si un scanner couvert par la garantie sur site est jugé défectueux, un technicien est envoyé sur site du lundi au vendredi, de 9h à 17h30 (heure locale) pour commencer la réparation dans les 8 heures ou dès le lendemain, selon l'heure de l'appel par le client. Le service sur site peut être souscrit pour une couverture permanente pendant 3 ou 5 ans.

Les délais de réponse et les horaires de service mentionnés ci-dessus sont les conditions minimales applicables à tous les produits. Les horaires de service peuvent être étendus en fonction de la marque et du lieu de l'équipement. Au cas où les délais de réponse et les horaires de service fixés par le sous-traitant utilisé diffèrent de ceux mentionnés ci-dessus, les critères du sous-traitant entrent en vigueur. Au sens employé ici, la "réponse" de Xerox signifie le commencement du travail de diagnostic, de résolution du problème, des services de maintenance ou de réparation, sur site ou à distance. Xerox n'émet aucune affirmation ni garantie quant au temps nécessaire pour l'achèvement d'une intervention.

Conditions de garantie en Europe

Notre objectif : vous fournir le plus haut niveau de service et d'assistance

CONDITIONS DU PROGRAMME DE GARANTIE

Les conditions suivantes s'appliquent à toutes les garanties (standard et Sur site)

- Les garanties en Prolongement d'Sur site doivent être souscrites dans les 30 jours suivant l'achat d'un nouveau scanner.
- La recherche de panne doit être effectuée par téléphone avec notre service d'assistance technique. Le technicien du service d'assistance détermine si le scanner doit être réparé ou remplacé conformément aux conditions de la garantie.
- La présente fiche contient les conditions de garantie applicables uniquement en Europe continentale.
- La garantie couvre la réparation ou le remplacement du scanner en cas de panne matérielle résultant d'une utilisation normale ou d'un défaut de fabrication. Les cas d'exclusion ci-dessous constituent une liste non exhaustive :
 - Dommages résultant d'usage abusif, accident, modification, catastrophe naturelle, vol, ou d'un environnement physique ou d'exploitation inapproprié
 - Manque d'entretien ou entretien inadéquat du scanner
 - Éléments d'apparence ou endommagement sans conséquence sur le bon fonctionnement du scanner
- Lors d'une réparation ou d'un remplacement, si aucun problème n'est constaté sur le scanner ou s'il est conclu que la panne résultait d'une cause non couverte par la garantie (y compris les cas indiqués ci-dessus), les frais inhérents peuvent être facturés au client.
- Si le produit sous garantie ne peut pas être réparé ou remis en conformité aux spécifications du constructeur, il sera fourni une unité de remplacement comparable, aux caractéristiques identiques ou similaires.
- Nous nous réservons le droit d'utiliser des produits / pièces neufs ou reconditionnés par le constructeur.
- Les consommables de rechange sont vendus hors garantie.
- La composition chimique des papiers autocalques ou autocopiants peut endommager les rouleaux des scanners. Leur utilisation intense annulerait la garantie d'usine. Veuillez vous référer au guide de l'utilisateur du scanner ou appeler notre service d'assistance pour plus de détails.

PAYS ÉLIGIBLES AUX PROGRAMMES DE GARANTIE EUROPÉENNE :

Royaume-Uni, France, Allemagne, Belgique, Luxembourg, Pays-Bas, Suède, Norvège, Danemark, Finlande, Suisse, Autriche, Italie, Espagne, Portugal, Irlande.

Les demandes d'autorisation RMA ou de service sur site doivent être présentées avant midi (heure locale) pour une livraison le lendemain ouvrable. Les prix, caractéristiques, spécifications, capacités des produits Xerox® ainsi que leur apparence et leur disponibilité sont sujets à modification sans préavis.

CONTACT

Pour toute question concernant l'assistance ou les garanties des scanners Xerox®, veuillez contacter votre revendeur, le représentant local de Xerox ou le responsable local du service après-vente des scanners pour l'Europe, du lundi au vendredi (sauf jours fériés). Les numéros de téléphone et les adresses courriel sont indiqués ci-dessous.

CONTACT DE L'ASSISTANCE TECHNIQUE PAR PAYS

| | | |
|-------------|----------------------|------------------------------|
| Autriche | +43 1348 02701 | service.at@xeroxscanners.com |
| Belgique | +32 15 832 811 | service.be@xeroxscanners.com |
| Danemark | +45 6991 2811 | service.dk@xeroxscanners.com |
| Finlande | +35 89 4245 1023 | service.fi@xeroxscanners.com |
| France | +33 474 948484 | service.fr@xeroxscanners.com |
| Allemagne | +49 223 6309 0031 | service.de@xeroxscanners.com |
| Irlande | +49 208 8804 5759 | service.uk@xeroxscanners.com |
| Italie | +49 208 8804 5759 | service.it@xeroxscanners.com |
| Luxembourg | +31 30 790 1901 | service.de@xeroxscanners.com |
| Pays-Bas | +47 67792195 | service.nl@xeroxscanners.com |
| Norvège | +351 30 881 3601 | service.no@xeroxscanners.com |
| Portugal | +34 91 198 9551 | service.pt@xeroxscanners.com |
| Espagne | +46 844 686 951 | service.es@xeroxscanners.com |
| Suède | +41 26 588 03 01 | service.se@xeroxscanners.com |
| Suisse | +44 125 658 8181 | service.ch@xeroxscanners.com |
| Royaume-Uni | +44 (0) 203 451 1599 | service.uk@xeroxscanners.com |