

Opzioni della garanzia europea per scanner Xerox®

xerox™



La scelta di una garanzia flessibile e conveniente
assicura la massima produttività.

GARANZIA STANDARD DEL PRODUTTORE

Ogni scanner Xerox® include una garanzia standard del produttore per proteggere da guasti hardware interni dovuti a difetti di fabbricazione. La durata della garanzia standard del produttore per gli scanner Xerox® è di un (1) anno, ad eccezione degli scanner di produzione Xerox®, che hanno una durata della garanzia standard del produttore di 90 giorni dalla data di acquisto. In base a questo piano, se uno scanner viene ritenuto difettoso dal nostro reparto di assistenza tecnica, verrà effettuato uno scambio utilizzando un processo di restituzione e sostituzione. Il servizio clienti fornirà al cliente un RMA (autorizzazione alla restituzione del materiale), il cliente quindi rispedirà l'unità difettosa e una volta ricevuta, verrà inviata un'unità sostitutiva tramite spedizione via terra. Il cliente è responsabile della copertura dei costi di spedizione dell'unità difettosa, ma la spedizione dell'unità sostitutiva sarà a carico di Xerox.

PIANO DI SCAMBIO ANTICIPATO

È inoltre disponibile per l'acquisto un piano di servizio di sostituzione anticipata di 3 anni per tutti gli scanner. Con il piano Advance Exchange i clienti ricevono supporto telefonico prioritario da tecnici di alto livello per un numero illimitato di incidenti. Se uno scanner coperto dall'Advance Exchange Service Plan è ritenuto difettoso dal nostro reparto di supporto tecnico, uno scanner sostitutivo verrà spedito lo stesso giorno per la consegna il giorno lavorativo successivo, a condizione che la chiamata venga effettuata prima di mezzogiorno, ora locale. Una volta ricevuto lo scanner sostitutivo, il cliente avrà 10 giorni di tempo per restituire l'unità difettosa, utilizzando l'etichetta di spedizione prepagata fornita.

Tutti gli scanner Xerox® sono coperti da assistenza tecnica telefonica in lingua locale. Una Knowledge Base online per la risoluzione dei problemi e le informazioni relative all'assistenza sono sempre disponibili sul sito www.xeroxscanners.com.

Nella pagina seguente sono riportati i numeri di telefono e gli indirizzi e-mail specifici per i vari paesi.

REGISTRAZIONE DEL PRODOTTO OBBLIGATORIA

Per usufruire della garanzia, è necessario eseguire la registrazione per il servizio standard o l'upgrade, visitando il sito www.xeroxscanners.com e selezionando il collegamento **Registrate** il vostro Scanner.

GARANZIA IN LOCO

La copertura della garanzia in loco è il piano di assistenza definitivo ed è disponibile solo per gli scanner di produzione Xerox® alimentati a fogli. Se uno scanner coperto dalla garanzia in loco viene ritenuto difettoso, invieremo un tecnico presso l'azienda da Lunedì a Venerdì dalle 09:00 alle 17:30 (ora locale), che avvierà la riparazione entro 8 ore o il giorno lavorativo successivo, in base all'orario in cui la chiamata all'assistenza ha avuto luogo. È possibile acquistare una garanzia in loco che assicura una copertura ininterrotta della durata di 3 o 5 anni.

I tempi di risposta e gli orari di assistenza sopra indicati sono i tempi minimi che si applicano a tutti i prodotti. Gli orari di assistenza possono essere estesi in base alla tipologia e all'ubicazione del prodotto. Nel caso in cui i tempi di risposta e gli orari di assistenza definiti dal terzista incaricato varino rispetto a quelli sopra indicati, verranno quelli comunicati dal terzista. In base alla definizione adottata nel presente documento, "Xerox risponderà" significa che si occuperà dell'avvio della diagnosi, della risoluzione del problema, della manutenzione o della riparazione, sia in loco che remota. Xerox esclude qualsiasi dichiarazione o garanzia relativamente al tempo necessario per portare a compimento i suddetti servizi.

Termini e condizioni della garanzia europea

Il nostro obiettivo è assicurare agli utenti il più elevato livello di assistenza e supporto.

TERMINI E CONDIZIONI DELLA GARANZIA

Per tutte le garanzie (Standard e On-Site) si applicano i termini elencati di seguito.

- Le garanzie estese in loco devono essere acquistate entro 30 giorni dalla data di acquisto del nuovo scanner.
- La risoluzione dei problemi avviene per telefono sotto la guida dei nostri addetti all'assistenza tecnica. Il tecnico stabilisce se lo scanner necessita di un intervento di riparazione o sostituzione in base ai termini previsti dalla garanzia.
- Questa scheda dati definisce i termini della garanzia applicabili solo ai paesi dell'Europa continentale.
- La garanzia copre la riparazione o la sostituzione di un guasto hardware dovuto al normale utilizzo o a un difetto di fabbricazione. Riportiamo un elenco di esclusioni (solo a titolo esemplificativo):
 - Danno provocato da abuso, uso improprio, incidente, modifica, calamità o disastro naturale, furto o ambiente circostante o operativo non adatto
 - Manutenzione dello scanner non eseguita o eseguita in modo errato
 - Danni estetici o danni che non pregiudicano il corretto funzionamento dello scanner
- Se, nel corso di una riparazione o sostituzione, non vengono rilevati problemi allo scanner o se viene stabilito che il danno presente è stato provocato da un evento che non rientra nella garanzia (compresi tutti gli elementi elencati sopra), i costi dell'intervento potrebbero essere addebitati al cliente.
- Se il prodotto in garanzia non può essere riparato o riportato a uno stato che rispetti le specifiche del fabbricante, viene garantita la sostituzione con un prodotto equivalente, con caratteristiche identiche o similari.
- Ci riserviamo il diritto di utilizzare prodotti o pezzi di ricambio nuovi o rigenerati.
- I materiali di consumo sostitutivi sono disponibili per l'acquisto e non sono inclusi nelle opzioni della garanzia.
- La carta termica o copiativa ha una composizione chimica che può danneggiare i rulli dello scanner. Un eccessivo utilizzo del prodotto rende la garanzia nulla. Per ulteriori dettagli, è possibile consultare il manuale d'uso dello scanner o chiamare direttamente l'assistenza.

PAESI IN CUI SONO APPLICABILI I PROGRAMMI DI GARANZIA EUROPEI:

Regno Unito, Francia, Germania, Belgio, Lussemburgo, Olanda, Svezia, Norvegia, Danimarca, Finlandia, Svizzera, Austria, Italia, Spagna, Portogallo, Irlanda.

Le richieste per la restituzione dei materiali (RMA) o per l'assistenza in loco devono essere inoltrate prima delle ore 12:00 (ora locale), per poter essere evase il giorno lavorativo successivo. Prezzi, funzioni, specifiche, capacità, apparenza e disponibilità dei prodotti e dei servizi Xerox® sono soggetti a cambiamenti senza preavviso.

CONTATTI

Per assistenza o informazioni sulla garanzia degli scanner Xerox® è possibile contattare il rivenditore, il rappresentante o il responsabile dell'assistenza UE locale di Xerox, da Lunedì a Venerdì (salvo giorni festivi). Di seguito sono riportati i numeri di telefono e gli indirizzi e-mail locali.

CONTATTI DELL'ASSISTENZA TECNICA EUROPEA PER PAESE

Austria	+43 1348 02701	service.at@xeroxscanners.com
Belgio	+32 15 832 811	service.be@xeroxscanners.com
Danimarca	+45 6991 2811	service.dk@xeroxscanners.com
Finlandia	+35 89 4245 1023	service.fi@xeroxscanners.com
Francia	+33 474 948484	service.fr@xeroxscanners.com
Germania	+49 223 6309 0031	service.de@xeroxscanners.com
Irlanda	+49 208 8804 5759	service.uk@xeroxscanners.com
Italia	+49 208 8804 5759	service.it@xeroxscanners.com
Lussemburgo	+31 30 790 1901	service.de@xeroxscanners.com
Paesi Bassi	+47 67792195	service.nl@xeroxscanners.com
Norvegia	+351 30 881 3601	service.no@xeroxscanners.com
Portogallo	+34 91 198 9551	service.pt@xeroxscanners.com
Spagna	+46 844 686 951	service.es@xeroxscanners.com
Svezia	+41 26 588 03 01	service.se@xeroxscanners.com
Svizzera	+44 125 658 8181	service.ch@xeroxscanners.com
Regno Unito	+44 (0) 203 451 1599	service.uk@xeroxscanners.com