

Options de garantie aux USA et au Canada pour les scanners Xerox®



GARANTIE STANDARD DU CONSTRUCTEUR

Tous les scanners Xerox® bénéficient d'une assistance technique au numéro vert 1-800-648-0410 aux États-Unis. Les garanties sont valables aux États-Unis et au Canada. 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.

Tous les scanners Xerox® bénéficient aussi d'une garantie standard du constructeur contre les pannes matérielles internes résultant de défauts de fabrication. Dans le cadre de ce plan, si un scanner est jugé défectueux par notre service d'assistance technique, il sera procédé à un échange selon des modalités de retour et remplacement. Notre service clientèle fournira un numéro RMA d'autorisation de retour de matériel au client qui pourra alors lui renvoyer l'unité défectueuse et, à sa réception, une unité de rechange sera expédiée par transport terrestre. Les frais d'expédition de l'unité défectueuse sont à la charge du client, mais l'expédition de l'unité de remplacement reste à la charge de Xerox. Des extensions sont proposées dans le cadre de nos garanties "Échange supérieur" ou "Service sur site".

PÉRIODE DE GARANTIE SELON LE MODÈLE DE SCANNEUR		
Garantie standard du constructeur de 1 an	Garantie standard du constructeur de 3 ans	Garantie standard du constructeur de 90 jours **
Duplex Travel Scanner	D70n Scanner	DocuMate 6710
Duplex Portable Scanner	Duplex Combo Scanner	
DocuMate 152i	DocuMate 6440	
DocuMate 3125	DocuMate 6460	
	DocuMate 6480	
	DocuMate 4700	
	DocuMate 5540	
	DocuMate 4830	
	Passport Scanner Accessory	
	W110 Scanner	
	W130 Scanner	
	N60w Scanner	

PLAN D'ÉCHANGE SUPÉRIEUR

Le plan d'échange Premium peut être acheté pour une couverture permanente de la plupart des scanners Xerox® pendant cinq ans maximum. Avec ce plan d'échange supérieur, les clients bénéficient d'une assistance téléphonique prioritaire par des techniciens d'encadrement, quel que soit le nombre d'incidents. Si un scanner garanti selon le plan d'échange supérieur est jugé défectueux par notre service d'assistance technique, une unité de rechange sera expédiée le même jour pour livraison le lendemain ouvré, à condition que la demande téléphonique soit faite avant midi, heure locale. Les expéditions sont faites par avion pour les remplacements groupés et pour les clients au Canada. Lorsque le client a reçu le scanner de rechange, il dispose d'un délai de 10 jours pour renvoyer l'unité défectueuse en utilisant l'étiquette d'expédition pré-payée fournie.

PLAN DE MAINTENANCE SUR SITE

La garantie de maintenance sur site, notre plan de service ultime, est actuellement proposée uniquement pour les scanners de production DocuMate® 6710 et série W. Avec ce plan Maintenance sur site, le client bénéficie dans ses locaux d'un contrôle annuel de maintenance préventive, avec la fourniture d'un ensemble de rouleaux de rechange, ainsi que d'une assistance téléphonique prioritaire par des techniciens d'encadrement, quel que soit le nombre d'incidents. Si un scanner bénéficiant du plan Maintenance sur site est jugé défectueux par le service d'assistance technique de Xerox, le processus de remplacement est identique à celui du plan Échange supérieur. Il est possible de souscrire au plan Maintenance sur site pour une couverture permanente pendant une durée maximale de cinq ans.

GARANTIES ET SERVICES DE MAINTENANCE – RÉCAPITULATIF

	Garantie standard du constructeur	Échange supérieur	Service sur site
Assistance Web permanente par notre base de connaissances en ligne	✓	✓	✓
Assistance téléphonique par numéro vert	✓	✓	✓
Couverture étendue		✓	✓
Réponse prioritaire aux appels		✓	✓
Autorisation RMA pour retour et remplacement	✓		
Autorisation RMA prioritaire du jour au lendemain		✓	✓
Réponse par service sur site en 4 heures *			✓
Réponse par service sur site le lendemain ouvrable *			✓
1 contrôle annuel sur site			✓
Renouvellements de garantie annuelle		✓	✓

* Choisissez l'un de ces plans au moment de votre achat.

** La garantie standard des scanners de production inclut gratuitement le plan Échange supérieur.

Conditions de garantie applicables aux scanners Xerox®

LES CONDITIONS SUIVANTES S'APPLIQUENT À TOUTES LES GARANTIES ET À TOUS LES PLANS DE MAINTENANCE :

- La résolution de problèmes se fait par téléphone avec notre service d'assistance technique qui détermine si le scanner doit être réparé ou remplacé selon les conditions de la garantie.
- 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
 - Défauts d'apparence ou endommagement sans conséquence sur le bon fonctionnement du scanner
 - 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.
- 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 un produit sous garantie ne peut pas être réparé ou ramené aux spécifications du fabricant, il sera remplacé par la fourniture d'une unité de rechange similaire ou meilleure.
- Les souscriptions à un plan de maintenance sont définitives.
- La fiche descriptive des plans de maintenance contient des clauses applicables uniquement aux États-Unis et au Canada.

ÉCHANGE SUPÉRIEUR / MAINTENANCE SUR SITE

- Le plan de maintenance entre en vigueur à la date d'achat du ou des scanners (une preuve d'achat peut être exigée pour confirmer cette date).
- Le plan de maintenance doit être souscrit dans les 90 jours suivant la date d'achat (voir d'autres options ci-dessous).
- Des plans de maintenance sont proposés tant que le modèle du scanner est toujours en production.
- Les plans de maintenance sont cumulables pour trois à cinq ans de couverture totale à partir de la date d'achat, selon le modèle de scanner.
- Si une garantie Échange supérieur de 1 ou 2 ans est souscrite pour un modèle bénéficiant d'une garantie standard du constructeur de 3 ans, la couverture est reportée sur cette garantie standard du constructeur en cas de non-renouvellement.

RENOUVELLEMENT SUR ÉCHANGE SUPÉRIEUR / MAINTENANCE SUR SITE

- Le renouvellement de plans de maintenance est proposé aux clients bénéficiaires de plans Échange supérieur / Maintenance sur site, ou dont le plan en cours a expiré. La garantie standard du constructeur ne peut pas être prorogée et n'est pas cumulable avec les options de plan amélioré en Échange supérieur.
- Les renouvellements de plan de maintenance sont proposés par tranches de 12 mois.
- Certains modèles ne peuvent plus bénéficier d'un plan de maintenance venu à expiration ; le client doit alors souscrire à une unité de renouvellement multipliée par le nombre d'années depuis cette expiration ou depuis la date d'achat, **plus** un renouvellement nécessaire pour couvrir ces unités pendant les 12 prochains mois au minimum.

Veuillez vous référer au tableau récapitulatif des garanties et des services de maintenance en première page.

SERVICE MAINTENANCE SUR SITE

Production : Options de 1 à 5 ans

Xerox® DocuMate® 6710, W110 et W130 Scanners

GARANTIE SUR SITE

Choix entre service sous 4 heures ou le lendemain ouvrable

- Une visite d'entretien annuelle (y compris un ensemble de rouleaux de rechange) pour chaque année de garantie sur site
- Couverture disponible du lundi au vendredi entre 8h et 17h, heure locale (hormis jours fériés aux États-Unis)
- La résolution du problème doit être effectuée par téléphone auprès de notre service d'assistance technique.
- Seuls les techniciens de Xerox et Visioneer peuvent autoriser la prise en charge d'appels pour service sur site.

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.

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

EXIGENCE D'ENREGISTREMENT DU PRODUIT

L'enregistrement de la garantie standard ou améliorée est obligatoire. Visitez le site www.xeroxscanners.com et cliquez sur le lien **Register Your Scanner link**