

# Europäische Garantieoptionen für Xerox®-Scanner

**xerox**™



Die Wahl einer preiswerten und flexiblen Garantie gewährleistet eine maximale Betriebszeit.

## **STANDARD HERSTELLERGARANTIE**

Jeder Xerox®-Scanner umfasst eine Standard-Herstellergarantie zum Schutz vor internen Hardwarefehlern aufgrund von Herstellungsfehlern. Die Standard-Herstellergarantiezeit für Xerox®-Scanner beträgt ein (1) Jahr, mit Ausnahme von Xerox®-Produktionsscannern, für die eine Standard-Herstellergarantiezeit von 90 Tagen ab Kaufdatum gilt. Im Rahmen dieses Plans wird ein Scanner, der von unserer technischen Supportabteilung als defekt eingestuft wird, im Rahmen eines Rückgabe- und Austauschverfahrens umgetauscht. Der Kundendienst stellt dem Kunden eine RMA (Return Material Authorization) aus, der Kunde schickt dann das defekte Gerät zurück und nach Erhalt wird ein Ersatzgerät per Landversand versandt. Der Kunde trägt die Kosten für den Versand des defekten Geräts, aber der Versand des Ersatzgeräts wird von Xerox übernommen.

## **ADVANCE EXCHANGE PLAN**

Für alle Scanner kann auch ein 3-Jahres-Vorab-Austausch-Serviceplan erworben werden. Mit dem Advance Exchange-Plan erhalten Kunden vorrangigen telefonischen Support von erfahrenen Technikern für eine unbegrenzte Anzahl von Vorfällen. Wenn ein Scanner, der unter den Advance Exchange Service Plan fällt, von unserer technischen Supportabteilung als defekt eingestuft wird, wird ein Ersatzscanner am selben Tag für die Lieferung am nächsten Werktag versendet, sofern der Anruf vor 12.00 Uhr Ortszeit erfolgt. Nach Erhalt des Ersatzscanners hat der Kunde 10 Tage Zeit, das defekte Gerät unter Verwendung des mitgelieferten frankierten Versandetiketts zurückzugeben.

Zum Lieferumfang aller Xerox® Scanner gehört stets auch inländischer Telefon-Support in der jeweiligen Landessprache. Eine Online-Knowledgebase für Störungsbeseitigung und Support-Informationen ist unter [www.xeroxscanners.com](http://www.xeroxscanners.com) rund um die Uhr verfügbar.

Landesspezifischen Telefon- und E-Mail-Support finden Sie auf der folgenden Seite.

## **PRODUKTREGISTRIERUNG ERFORDERLICH**

Standard- oder Upgrade-Garantieregistrierung erforderlich, um die Garantie zu erhalten. Besuchen Sie [www.xeroxscanners.com](http://www.xeroxscanners.com) und klicken Sie auf den Link **Scanner-Registrierung**.

## **VOR-ORT-GARANTIE**

Die Garantie vor Ort ist der ultimative Serviceplan und nur für Xerox®-Produktionsscanner verfügbar. Wenn ein unter die Vor-Ort-Garantie fallender Scanner als defekt gilt, wird von Montag bis Freitag von 09:00 bis 17:30 Uhr (Ortszeit) ein Techniker zu Ihnen entsandt, um innerhalb von 8 Stunden oder am nächsten Werktag, abhängig von der Uhrzeit des Anrufs, mit der Reparatur zu beginnen. Der Vor-Ort-Service kann für eine ununterbrochene Garantiedauer von 3 oder 5 Jahren erworben werden.

Die oben beschriebenen Reaktionszeiten und Servicezeiten sind die für alle Produkte geltenden Mindestzeiten. Je nach Ausführung und Standort der Ausrüstung können sich die Servicezeiten verlängern. Für den Fall, dass die Reaktionszeiten und Servicezeiten des eingesetzten Subunternehmers von den oben beschriebenen abweichen, gelten die Festlegungen des Subunternehmers. Die Formulierung „Xerox reagiert“ bedeutet den Beginn der Diagnose-, Problemlösungs-, Wartungs- oder Reparaturarbeiten vor Ort oder aus der Ferne. Xerox gibt keine Zusicherungen oder Garantien hinsichtlich der für die Fertigstellung der Dienstleistungen erforderlichen Zeit ab.

## Garantiebedingungen für Europa

Unser Ziel ist es, Ihnen ein Höchstmaß an Service und Support zu bieten.

### BEDINGUNGEN DES GARANTIEPROGRAMMS

Für alle Garantien (Standard und On-Site) gelten die folgenden Bedingungen:

- Erweiterte Vor-Ort-Garantien müssen innerhalb von 30 Tagen nach dem Kaufdatum des neuen Scanners erworben werden.
- Die Fehlersuche muss telefonisch mit unserem technischen Support durchgeführt werden. Der Support-Techniker entscheidet dann, ob der Scanner gemäß den Garantiebedingungen repariert oder ersetzt werden muss.
- Die in diesem Datenblatt enthaltenen Garantiebedingungen gelten nur für Kontinentaleuropa.
- Die Garantie deckt die Reparatur oder den Ersatz bei einer Hardwarestörung aufgrund normalen Gebrauchs oder eines Herstellungsfehlers ab. Nachstehend finden Sie eine nicht vollständige Liste der Ausnahmen:
  - Schäden durch Zweckentfremdung, Missbrauch, Unfall, Veränderung, Naturereignisse oder -katastrophen, Diebstahl oder eine ungeeignete physikalische Umgebung oder Betriebsumgebung
  - Fehlende oder unsachgemäße Wartung des Scanners
  - Kosmetische Auffälligkeiten oder Schäden, die den ordnungsgemäßen Betrieb des Scanners nicht beeinträchtigen
- Wenn während einer Reparatur oder eines Austauschs kein Problem mit dem Scanner gefunden oder festgestellt wird, dass der Fehler durch etwas verursacht wurde, das nicht von der Garantie abgedeckt ist (einschließlich der oben genannten Punkte), können dem Kunden die entsprechenden Kosten in Rechnung gestellt werden.
- Wenn das unter Garantie stehende Produkt nicht repariert werden kann oder nicht den Spezifikationen des Herstellers entspricht, wird ein gleichwertiges Ersatzgerät mit genau den gleichen oder ähnlichen Eigenschaften geliefert.
- Wir behalten uns das Recht vor, entweder neue Produkte/Teile oder vom Hersteller überholte Produkte/Teile zu verwenden.
- Ersatz-Verbrauchsmaterialien können käuflich erworben werden und sind nicht in den Garantieoptionen enthalten.
- NCR- oder Selbstdurchschreibepapier hat eine chemische Zusammensetzung, die Scannerwalzen beschädigen kann. Bei starker Beanspruchung erlischt die Werksgarantie. Weitere Informationen finden Sie in der Bedienungsanleitung des Scanners oder beim Support.

### LÄNDER, DIE FÜR GARANTIEPROGRAMME IN EUROPA IN FRAGE KOMMEN:

Großbritannien, Frankreich, Deutschland, Belgien, Luxemburg, Niederlande, Schweden, Norwegen, Dänemark, Finnland, Schweiz, Österreich, Italien, Spanien, Portugal, Irland.

RMA- oder Vor-Ort-Serviceanfragen müssen vor 12 Uhr Ortszeit gestellt werden, um am nächsten Werktag erbracht werden zu können. Die Preise, Funktionen, Spezifikationen, Fähigkeiten, Aussehen und Verfügbarkeit der Produkte und Dienstleistungen von Xerox® können ohne vorherige Ankündigung geändert werden.

©2021 Xerox Corporation. Alle Rechte vorbehalten. Xerox® und DocuMate® sind in den USA und/oder in anderen Ländern Marken der Xerox Corporation und werden unter Lizenz der Xerox Corporation verwendet. Visioneer ist ein autorisierter Marken-Lizenznehmer der Firma Xerox®. Alle anderen Marken sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber und werden als solche anerkannt. Die Preise, Funktionen, Spezifikationen, Fähigkeiten, Aussehen und Verfügbarkeit der Produkte und Dienstleistungen von Xerox® können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. 10/21 BR26705-DE

### KONTAKT

Für Support oder Informationen zu Garantieprodukten für Xerox®-Scanner wenden Sie sich bitte von Montag bis Freitag (außer an Feiertagen) an Ihren Händler, Ihren lokalen Xerox-Vertreter oder den lokalen EU Scanner Service Manager. Nachstehend finden Sie die Telefon- und E-Mail-Informationen für die jeweiligen Länder.

KONTAKTDATEN DES TECHNISCHEN SUPPORTS IN EUROPA NACH		
Österreich	+43 7205 68138	service.at@xeroxscanners.com
Belgien	+32 10 390 769	service.be@xeroxscanners.com
Dänemark	+45 4320 1299	service.dk@xeroxscanners.com
Finnland	+35 89 2516 6269	service.fi@xeroxscanners.com
Frankreich	+33 474 948484	service.fr@xeroxscanners.com
Deutschland	+49 208 8804 5759	service.de@xeroxscanners.com
Irland	+44 (0) 203 451 1599	service.uk@xeroxscanners.com
Italien	+49 208 8804 5759	service.it@xeroxscanners.com
Luxemburg	+49 208 8804 5759	service.de@xeroxscanners.com
Niederlande	+31 10 798 1079	service.nl@xeroxscanners.com
Norwegen	+47 22901400	service.no@xeroxscanners.com
Portugal	+35 30 880 5769	service.pt@xeroxscanners.com
Spanien	+34 93 492 7319	service.es@xeroxscanners.com
Schweden	+46 300 650 660	service.se@xeroxscanners.com
Schweiz	+41 41 560 95 99	service.ch@xeroxscanners.com
Großbritannien	+44 (0) 203 451 1599	service.uk@xeroxscanners.com

**xerox**™