

# Opzioni della garanzia europea per scanner Xerox®

**xerox**™



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

## GARANZIA ADVANCE EXCHANGE STANDARD DEL PRODUTTORE

Tutti gli scanner Xerox® DocuMate® sono coperti da una garanzia standard del produttore che protegge dai guasti hardware legati a difetti di fabbricazione. In base alla garanzia, se uno scanner viene considerato difettoso dal nostro reparto di assistenza tecnica, sarà sostituito mediante una procedura avanzata di sostituzione unità senza alcun costo per il cliente. Il cliente restituisce l'unità difettosa e trattiene quella sostitutiva, dopo aver verificato che funzioni correttamente.

DURATA DELLA GARANZIA STANDARD PER MODELLO DI SCANNER	
<b>1 anno</b>	<b>3 anni</b>
Duplex Travel Scanner	Duplex Combo Scanner
Duplex Portable Scanner	Documate 6440
Documate 152i	Documate 6460
Documate 3125	Documate 6480
Documate 4790	Documate 4700
Documate 4799	Documate 5540
Documate 6710	Documate 4830
	Passport Scanner Accessory

È possibile usufruire di un upgrade della garanzia aderendo alle opzioni Extended Advance Exchange o On-Site Service.

Tutti gli scanner Xerox® DocuMate® 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](http://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](http://www.xeroxscanners.com) e selezionando il collegamento **Registrate** il vostro Scanner.

## GARANZIA EXTENDED ADVANCE EXCHANGE PER 3-5 ANNI

I clienti che acquistano determinati modelli di scanner possono estendere la garanzia standard acquistando un pacchetto Extended Advance Exchange. In questo modo, potranno usufruire di tutte le caratteristiche della garanzia standard per 2 anni aggiuntivi.

### SCANNER XEROX® PER CUI SI PUÒ ACQUISTARE LA GARANZIA EXTENDED ADVANCE EXCHANGE

<b>Personale: Estensione a 3 anni</b>	<b>Dipartimentale: estensione a 5 anni</b>	<b>Produzione: estensione a 3 anni</b>
Duplex Combo Scanner	Documate 5540	Documate 4830
Duplex Portable Scanner	Documate 4700	Documate 4790
DocuMate® 152i		Documate 4799
Documate 3125		Documate 6710

## GARANZIA IN LOCO

La garanzia in loco rappresenta il servizio più completo a disposizione ed è disponibile solo per alcuni scanner dei reparti produzione DocuMate. 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 1, 3 o 5 anni.

### SCANNER XEROX® PER CUI È DISPONIBILE IL SERVIZIO DI RIPARAZIONE IN LOCO

#### Produzione: opzioni 1, 3 o 5 anni

Documate 4830  
Documate 4790  
Documate 4799  
Documate 6710

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, varranno 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, Advance Exchange e On-Site) si applicano i termini elencati di seguito.

- L'acquisto delle garanzie Extended Advance Exchange deve avvenire entro 30 giorni dalla data di acquisto di un 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 7205 68138	service.at@xeroxscanners.com
Belgio	+32 10 390 769	service.be@xeroxscanners.com
Danimarca	+45 4320 1299	service.dk@xeroxscanners.com
Finlandia	+35 89 2516 6269	service.fi@xeroxscanners.com
Francia	+33 474 948484	service.fr@xeroxscanners.com
Germania	+49 208 8804 5759	service.de@xeroxscanners.com
Irlanda	+44 (0) 203 451 1599	service.uk@xeroxscanners.com
Italia	+49 208 8804 5759	service.it@xeroxscanners.com
Lussemburgo	+49 208 8804 5759	service.de@xeroxscanners.com
Paesi Bassi	+31 10 798 1079	service.nl@xeroxscanners.com
Norvegia	+47 22901400	service.no@xeroxscanners.com
Portogallo	+35 30 880 5769	service.pt@xeroxscanners.com
Spagna	+34 93 492 7319	service.es@xeroxscanners.com
Svezia	+46 300 650 660	service.se@xeroxscanners.com
Svizzera	+41 41 560 95 99	service.ch@xeroxscanners.com
Regno Unito	+44 (0) 203 451 1599	service.uk@xeroxscanners.com