

Opciones de garantía para Europa de los escáneres Xerox®

xerox™



Seleccionar una garantía económica y flexible asegura el máximo tiempo de servicio.

GARANTÍA ESTÁNDAR DEL FABRICANTE

Todos los escáneres Xerox® incluyen una garantía estándar del fabricante para protegerlos contra fallas internas de hardware debidas a defectos de fabricación. El período de garantía estándar del fabricante para los escáneres Xerox® es de un (1) año, con la excepción de los escáneres de producción Xerox®, que tienen un período de garantía estándar del fabricante de 90 días a partir de la fecha de compra. Según este plan, si nuestro departamento de soporte técnico considera que un escáner está defectuoso, se realizará un cambio mediante un proceso de devolución y reemplazo. El servicio de atención al cliente proporcionará al cliente una RMA (autorización de devolución de material), luego el cliente devuelve la unidad defectuosa y, una vez recibida, se enviará una unidad de reemplazo por envío terrestre. El cliente es responsable de cubrir el costo de envío de la unidad defectuosa, pero el envío de la unidad de reemplazo correrá a cargo de Xerox.

PLAN DE CAMBIO ANTICIPADO

También se puede comprar un plan de servicio de intercambio avanzado de 3 años para todos los escáneres. Con el plan Advance Exchange, los clientes reciben asistencia telefónica prioritaria de técnicos de nivel superior para un número ilimitado de incidentes. Si nuestro departamento de soporte técnico considera defectuoso un escáner cubierto por el Plan de servicio Advance Exchange, se enviará un escáner de reemplazo el mismo día para su entrega al siguiente día hábil, siempre que la llamada se realice antes del mediodía, hora local. Una vez que se haya recibido el escáner de reemplazo, el cliente tendrá 10 días para devolver la unidad defectuosa, utilizando la etiqueta de envío prepaga provista.

Todos los escáneres Xerox® vienen con soporte técnico telefónico localizado en el país. Hay una base de conocimientos en línea para solución de problemas e información de soporte disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana en www.xeroxscanners.com. La asistencia telefónica y por correo electrónico específica para cada país se encuentra en la próxima página.

SE REQUIERE EL REGISTRO DEL PRODUCTO

Se requiere registrar la garantía estándar o ampliada para recibir servicio de garantía. Visite www.xeroxscanners.com y haga clic en el vínculo **Registre su escáner**.

GARANTÍA EN EL ESTABLECIMIENTO

La cobertura de la garantía in situ es el plan de servicio definitivo y solo está disponible para los escáneres de producción con alimentación de hojas Xerox®. Si se considera que un escáner cubierto bajo la Garantía en el establecimiento está defectuoso, se enviará un técnico al establecimiento de lunes a viernes de 09:00 a 17:30 (hora local) para iniciar la reparación en el término de 8 horas o al siguiente día hábil, según a qué hora del día se haga la llamada. El servicio en el establecimiento puede comprarse por 3 y 5 años de cobertura continua.

Los tiempos de respuesta y los horarios de servicio descritos antes son los tiempos mínimos aplicables a todos los productos. Los horarios de servicio pueden extenderse dependiendo de la marca y la ubicación del equipo. En caso de que los tiempos de respuesta y los horarios de servicio definidos por el subcontratista utilizado difieran de los descritos antes, regirán las definiciones del subcontratista. En el sentido utilizado en el presente documento, "Xerox responderá" significará el comienzo de los servicios de diagnóstico, resolución de problemas, mantenimiento o reparación, ya sea en el establecimiento o de manera remota. Xerox no realiza manifestación ni otorga garantía alguna respecto del tiempo requerido para completar los servicios.

Términos y condiciones de la garantía para Europa

Nuestra meta es proveerle el máximo nivel de servicio y soporte.

TÉRMINOS Y CONDICIONES DEL PROGRAMA DE GARANTÍA

Para todas las garantías (estándar e in situ) se aplican los siguientes términos:

- Las garantías extendidas in situ deben adquirirse dentro de los 30 días posteriores a la fecha de compra del nuevo escáner.
- La resolución de problemas debe realizarse por teléfono con nuestro Departamento de Soporte Técnico. El técnico de soporte determinará si el escáner debe ser reparado o reemplazado de acuerdo con los términos de la garantía.
- Esta hoja de información contiene términos de garantía aplicables únicamente para Europa continental.
- La garantía cubre la reparación o el reemplazo por una falla de hardware debida al uso normal o a un defecto de fabricación. La siguiente es una lista de exclusiones no taxativa:
 - Daños causados por maltrato, uso indebido, accidente, modificación, acontecimientos o desastres naturales, robo o un entorno físico u operativo inadecuado.
 - Falta de mantenimiento o mantenimiento inadecuado del escáner.
 - Características estéticas o daños que no interfieran en la operación correcta del escáner.
- Si, durante el transcurso de una reparación o reemplazo, no se hallara ningún problema con el escáner, o se determinara que la falla fue causada por cualquier cosa no cubierta por la garantía (incluidos los términos enumerados más arriba), se podrán facturar al cliente los costos que correspondan.
- Si el producto bajo garantía no puede ser reparado o llevado nuevamente a las especificaciones del fabricante, se proporcionará una unidad de reemplazo del mismo valor, con iguales o similares características.
- Nos reservamos el derecho de usar productos/partes nuevos o productos/partes reacondicionados en fábrica.
- Los consumibles de reemplazo están a la venta y no están incluidos en las opciones de garantía.
- El papel NCR o sin carbónico tiene una composición química que puede dañar los rodillos del escáner. Su uso intensivo anula la garantía de fábrica. Consulte la guía del usuario del escáner o llame a Soporte para solicitar más información.

PAÍSES ELEGIBLES PARA LOS PROGRAMAS DE GARANTÍA EUROPEOS:

Reino Unido, Francia, Alemania, Bélgica, Luxemburgo, Países Bajos, Suecia, Noruega, Dinamarca, Finlandia, Suiza, Austria, Italia, España, Portugal, Irlanda.

Las solicitudes de servicio remoto (RMA) o en el establecimiento deben realizarse antes de las 12:00 hora local para que puedan ser atendidas al día hábil siguiente. Los precios, las características, las especificaciones, las capacidades, el aspecto y la disponibilidad de los productos y servicios de Xerox® están sujetos a cambio sin previo aviso.

CONTACTO

Para obtener soporte o información de los productos garantía de nuestros escáneres Xerox® comuníquese con su revendedor, su representante local de Xerox o su Gerente local de Servicio de Escáneres para la UE, de lunes a viernes (excepto feriados). A continuación, se ofrece la información local de teléfono y correo electrónico.

INFORMACIÓN DE CONTACTO DEL SOPORTE TÉCNICO EN EUROPA POR PAÍS

Austria	+43 1348 02701	service.at@xeroxscanners.com
Bélgica	+32 15 832 811	service.be@xeroxscanners.com
Dinamarca	+45 6991 2811	service.dk@xeroxscanners.com
Finlandia	+35 89 4245 1023	service.fi@xeroxscanners.com
Francia	+33 474 948484	service.fr@xeroxscanners.com
Alemania	+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
Luxemburgo	+31 30 790 1901	service.de@xeroxscanners.com
Países Bajos	+47 67792195	service.nl@xeroxscanners.com
Noruega	+351 30 881 3601	service.no@xeroxscanners.com
Portugal	+34 91 198 9551	service.pt@xeroxscanners.com
España	+46 844 686 951	service.es@xeroxscanners.com
Suecia	+41 26 588 03 01	service.se@xeroxscanners.com
Suiza	+44 125 658 8181	service.ch@xeroxscanners.com
Reino Unido	+44 (0) 203 451 1599	service.uk@xeroxscanners.com