

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



GARANTIE STANDARD DU CONSTRUCTEUR

Tous les nouveaux scanners Xerox® incluent une assistance technique sans frais au 1-800-648-0410. Les garanties sont valables aux États-Unis et au Canada. Des ressources de la base de connaissances en ligne pour le dépannage et les informations d'assistance sont également disponibles sur www.xeroxscanners.com.

Chaque scanner Xerox® inclut une garantie constructeur standard pour vous protéger contre les pannes matérielles internes dues à des défauts de fabrication. Votre garantie fabricant standard comprend également Scan Assurance, qui permet un échange anticipé d'un scanner jugé défectueux par notre service d'assistance technique dans les 30 jours suivant la date d'achat. Le client recevra un numéro d'autorisation de retour de matériel (RMA) et une étiquette d'expédition de retour pour l'appareil défectueux. Un appareil de remplacement sera expédié dès que le client aura confirmé le retour de l'unité défectueuse.

Après la période d'assurance de numérisation, le client sera responsable de l'expédition du scanner jugé défectueux par notre service d'assistance technique. Le client recevra un numéro RMA qui devra être référencé sur l'envoi de retour. Une fois reçue par Xerox, une unité de remplacement sera envoyée au client sans frais, par voie terrestre.

Tous les scanners Xerox® reconditionnés/remis à neuf incluent une garantie constructeur standard de 90 jours à compter de la date d'achat. Consultez les conditions générales ou contactez notre équipe d'assistance technique pour plus de détails.

PÉRIODE DE GARANTIE SELON LE MODÈLE DE SCANNEUR		
Garantie standard du constructeur de 1 an	Garantie standard du constructeur de 3 ans	
D35 Scanner	D50 Scanner	FD70 Scanner
D35wn Scanner	D70n Scanner	N60w Pro Scanner
Duplex Portable Scanner	DocuMate 6440 Scanner	W110 Scanner
Duplex Travel Scanner	DocuMate 4700 Scanner	W130 Scanner
	Duplex Combo Scanner	W150 Scanner

CareAR® AIDE ASSISTANCE EN DIRECT

La garantie constructeur standard de votre scanner Xerox® inclut désormais la prise en charge de la réalité augmentée CareAR® Assist. Grâce à l'assistance vidéo en direct CareAR®, les agents peuvent rapidement fournir des conseils annotés, permettant un diagnostic et une résolution plus rapides des problèmes, tout en créant une expérience client engageante et en assurant la sécurité de tous.

Pour plus d'informations, visitez www.visioneer.com/warranties

Des mises à niveau de garantie sont disponibles via nos plans d'échange avancé ou sur site.

PLAN D'ÉCHANGE SUPÉRIEUR

Le plan d'échange avancé peut être acheté pour une couverture continue allant jusqu'à cinq ans pour la plupart des scanners Xerox. Les clients Advance Exchange Plan bénéficient d'une assistance téléphonique prioritaire de la part de techniciens de niveau supérieur pour un nombre illimité d'incidents. Si un scanner couvert par le plan d'échange anticipé est jugé défectueux par notre service d'assistance technique, un scanner de remplacement sera expédié le même jour pour une livraison le jour ouvrable suivant, à condition que la demande soit reçue avant midi (12h00), heure locale. Expédition aérienne accélérée pour les remplacements en vrac et pour les clients canadiens. Une fois le scanner de remplacement reçu, le client disposera de 10 jours pour retourner l'unité défectueuse, en utilisant l'étiquette d'expédition prépayée fournie. Consultez les conditions générales ou contactez notre équipe d'assistance technique pour plus de détails.

PLAN DE MAINTENANCE SUR SITE

La couverture du plan sur site est le plan de service ultime et n'est disponible que pour les scanners de production de la série W100. Avec le plan sur site, les clients bénéficient d'un contrôle annuel de maintenance préventive sur site qui comprend un kit d'assemblage de rouleaux, ainsi que d'une assistance téléphonique prioritaire de la part de techniciens de haut niveau. Si un scanner couvert par le plan sur site est jugé défectueux par le service d'assistance technique de Xerox, le processus de remplacement sera traité comme le plan d'échange anticipé. Le plan sur place peut être acheté pour une couverture continue allant jusqu'à cinq (5) ans. Consultez les conditions générales ou contactez notre équipe d'assistance technique pour plus de détails.

ENTRETIEN PRÉVENTIF / LOT DE CONSOMMABLES*

Les clients des scanners de production peuvent économiser plus de 600 \$ en achetant un plan de maintenance groupé. Comprend cinq (5) kits de maintenance et deux (2) visites de maintenance préventive sur site. Disponible uniquement sur les scanners de production Xerox® W110, W130 et W150. Consultez les conditions générales ou contactez notre équipe d'assistance technique pour plus de détails.

GARANTIES ET SERVICES DE MAINTENANCE- RÉCAPITULATIF

	Garantie standard du constructeur	Échange supérieur	Service sur site
Assistance Web 24h/24 et 7j/7 via la base de connaissances en ligne	✓	✓	✓
Assistance téléphonique gratuite	✓	✓	✓
Assistance CareAR®	✓	✓	✓
Couverture étendue		✓	✓
Réponse aux appels prioritaires		✓	✓
Retourner et remplacer le RMA	✓		
RMA prioritaire de nuit		✓	✓
Réponse de service sur place en 4 heures/jour de bus suivant*			✓
1 contrôle annuel sur place			✓
Renouvellements de garantie d'un an		✓	✓

* Choisissez le forfait au moment de l'achat.

Conditions de garantie applicables aux scanners Xerox®

PLAN SUR PLACE

Pour les scanners de production Xerox® W110, W130 et W150

- Choisissez parmi une réponse dans les 4 heures ou des options de service le jour ouvrable suivant
- Comprend une (1) visite de maintenance annuelle (y compris un nouvel ensemble de rouleaux) pour chaque année de couverture sur site
- Couverture disponible du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00, heure locale (hors jours fériés aux États-Unis)
- Le dépannage doit d'abord être effectué par téléphone avec le service d'assistance technique
- Couverture disponible jusqu'à cinq (5) ans

FORFAIT MAINTENANCE DE PRODUCTION

Pour les scanners de production Xerox® W110, W130 et W150

- Comprend cinq (5) kits de maintenance et trois (3) rouleaux d'entraînement
- Comprend deux (2) visites de maintenance préventive sur site par un technicien formé en usine. Doit être utilisé dans les trois (3) ans d'achat.
- Couverture disponible du lundi au vendredi de 8h00 à 17h00, heure locale (hors jours fériés aux États-Unis)

FORFAIT ÉCHANGE ANTICIPÉ / SUR PLACE

- Le plan de maintenance commence à la date d'achat du ou des scanners (un reçu peut être requis pour valider la date d'achat)
- Le plan de maintenance doit être acheté dans les 90 jours suivant la date de vente (voir ci-dessous pour les autres options)
- Les plans de maintenance sont disponibles tant que le modèle de scanner est en production
- Les plans de maintenance sont cumulables pour une couverture totale de trois à cinq ans à compter de la date d'achat du scanner, en fonction du modèle de scanner.
- Si une garantie d'échange anticipée de 1 ou 2 ans est achetée et que votre modèle est accompagné d'une garantie constructeur standard de 3 ans, la couverture revient à la garantie constructeur standard si le renouvellement n'est pas acheté.

ÉCHANGE ANTICIPÉ / PLAN SUR PLACE RENOUELEMENTS

- Les renouvellements du plan de maintenance sont disponibles pour les clients qui bénéficient actuellement des plans d'échange avancé/sur site ou qui n'ont plus accès à leur plan actuel. La garantie standard du fabricant ne peut pas être prolongée et n'est pas cumulable avec les options du plan de mise à niveau Advance Exchange.
- Les renouvellements du plan de maintenance se font par tranches de 12 mois
- Pour les unités du plan de maintenance expirées, le(s) client(s) doivent acheter un SKU de renouvellement multiplié par le nombre d'années pendant lesquelles le plan de mise à niveau a expiré ou à compter de la date d'achat, plus un renouvellement nécessaire pour couvrir l'unité, pendant au moins les 12 prochaines. mois.

Les délais de réponse et les heures de service décrits ci-dessus sont les délais minimaux applicables à tous les produits. Les heures de service peuvent être prolongées en fonction de la marque et de l'emplacement de l'équipement. Dans le cas où les délais de réponse et les heures de service définis par le sous-traitant retenu diffèrent de ceux décrits ci-dessus, les définitions du sous-traitant feront foi. Tel qu'utilisé ici, « Xerox répondra » désigne le début des services de diagnostic, de résolution de problèmes, de maintenance ou de réparation, que ce soit sur site ou à distance. Xerox ne fait aucune déclaration ni garantie concernant le temps requis pour exécuter les services.

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

- Pour bénéficier des avantages de nos programmes de garantie, les clients doivent effectuer un dépannage avec notre service d'assistance technique, qui peut inclure l'assistance en direct CareAR® Assist.
- La couverture Scan Assurance est valable dans les 30 premiers jours suivant l'achat d'un nouvel appareil, ou jusqu'à un nombre maximum d'analyses de 100 analyses pour les appareils personnels/mobiles ou de 500 analyses pour les appareils de groupe de travail/de service ou de production. Passé ce délai, notre processus RMA standard de retour et de remplacement s'appliquera.
- La garantie couvre la réparation ou le remplacement d'une panne matérielle due à une utilisation normale ou à un défaut de fabrication. Voici une liste non exhaustive des exclusions :
- Dommages causés par un abus, une mauvaise utilisation, un accident, une modification, des événements naturels ou une catastrophe, un vol ou un environnement physique ou opérationnel inapproprié.
- Défaut d'entretien ou mauvais entretien du scanner
- Défauts esthétiques ou dommages qui n'interfèrent pas avec le bon fonctionnement du scanner
- Le papier NCR ou autocopiant a une composition chimique qui peut endommager les rouleaux du scanner. Une utilisation intensive annule la garantie d'usine. Reportez-vous au guide d'utilisation du scanner ou appelez l'assistance pour plus de détails.
- Si, au cours d'une réparation ou d'un remplacement, aucun problème n'est détecté avec le scanner ou s'il est déterminé que la panne a été causée par quelque chose non couvert par la garantie (y compris les éléments énumérés ci-dessus), le client peut être facturé pour les frais applicables. frais
- Si le produit sous garantie ne peut pas être réparé ou ramené aux spécifications du fabricant, une unité de remplacement similaire ou meilleure sera fournie.
- Les ventes de plans de maintenance sont définitives
- Les termes et conditions contenus dans les présentes s'appliquent uniquement aux États-Unis et au Canada

ENREGISTREMENT DU PRODUIT REQUIS

Enregistrement de la garantie standard ou mise à niveau requis. Visitez www.xeroxscanners.com et cliquez sur **Lien Enregistrez votre scanner**

www.xeroxscanners.com

©2024 Xerox Corporation. Tous droits réservés. Xerox® et DocuMate® sont des marques de commerce de Xerox Corporation aux États-Unis et/ou dans d'autres pays, et sont utilisées sous licence de Xerox Corporation. Visioneer est porteur autorisé de licence de Xerox®. Toutes les autres marques de commerce sont la propriété de leurs détenteurs respectifs, comme reconnu ici. Les prix, caractéristiques, spécifications, capacités des produits et services Xerox® ainsi que leur apparence et leur disponibilité sont sujets à modification sans préavis. 05/24 BR26702 - FR-CAN

xerox™