

4-letnia gwarancja: naprawy na miejscu

Czas reakcji 3 dni robocze; z wyłączeniem części zamiennych

Produkty objęte ofertą

MX317dn, MX417de, MX517de, MX617de, MX717de,
MX718de, MS817dn, MS818dn, CS317dn, CS417dn, CX317dn,
CX417de, CS517de, CX517de, CS727de, CS728de, CS827de,
CX727de, CX827de.

Szczegóły usługi

Jeśli produkt objęty usługą naprawy na miejscu ulegnie awarii, klient powinien skontaktować się z Centrum Wsparcia Technicznego Lexmarka (CWT) i podać numer seryjny urządzenia. Lexmark sprawdzi, czy gwarancja lub umowa serwisowa obejmująca dany produkt jest ważna.

CWT przeprowadzi klienta przez proces rozwiązywania problemów, by określić przyczynę awarii.

Jeśli CWT określi, że wymagana jest usługa serwisowa, a produkt objęty jest ofertą naprawy na miejscu, klient powinien prawidłowo wypełnić i podpisać formularz prośby o wykonanie usługi serwisowej i przekazać go do Lexmarka. Po otrzymaniu formularza Lexmark wyśle autoryzowanego technika i zestaw zalecanych części do określonej lokalizacji klienta. Technik wykona naprawę sprzętu i potwierdzi jej wykonanie razem z klientem.

Umowa dotycząca poziomu usług (UPU)

Zgodnie ze standardowym czasem oczekiwania na odpowiedź Lexmarka autoryzowany technik Lexmarka pojawia się u klienta zwykle w ciągu trzech dni roboczych po otrzymaniu zgłoszenia od klienta oraz rozpoczęciu procedury usługi serwisowej przez CWT.

Lexmark dokłada wszelkich starań, by dotrzymać terminu trzech dni roboczych, i w przeważającej większości przypadków tak się dzieje. Jednak w niektórych dalekich lokalizacjach, w niektórych krajach czas oczekiwania może być dłuższy. Przeważnie klient zostaje przez Lexmarka powiadomiony o tym, że znajduje się w dalekiej lokalizacji, w której nie jest możliwe dotrzymanie terminu trzech dni roboczych.

Obowiązki klienta

- ▶ Akceptowanie, wypełnianie, podpisywanie i przesyłanie do Lexmarka formularzy prośby o wykonanie usługi serwisowej, które traktowane są jako zamówienia zakupu, jeśli dana usługa jest płatna.
- ▶ Współpraca z CWT Lexmarka i pomoc podczas procesu diagnozowania i rozwiązywania problemów.
- ▶ Wykonywanie wskazówek CWT Lexmarka i dostarczanie odpowiednich informacji na temat lokalizacji.
- ▶ Umożliwienie technikowi dostępu do produktu oraz wykonania jego napraw.
- ▶ Potwierdzenie w obecności technika, że produkt jest w stanie nadającym się do użycia.
- ▶ Akceptacja i podpisanie raportu z interwencji technika.

Ograniczenia

- ▶ Usługa obejmuje tylko wybrane produkty Lexmarka (więcej informacji w sekcji „Produkty objęte ofertą”).
- ▶ Usługa jest dostępna tylko w krajach, w których obowiązuje gwarancja (patrz lista krajów lub warunki gwarancji).
- ▶ Usługa obejmuje tylko produkty zarejestrowane zgodnie z instrukcjami Lexmarka w ciągu 90 dni od daty zakupu.

- ▶ Części zamienne mogą być nowymi lub odnowionymi częściami certyfikowanymi przez Lexmarka.
- ▶ Koszt części zamiennych lub „zużywalnych” ponosi klient. Nie są one objęte niniejszą ofertą serwisową. Tego rodzaju części to między innymi grzałki utrwalające, niektóre wałki, zestawy konserwacyjne, materiały eksploatacyjne, moduły transferu obrazu itp.
- ▶ Koszt usług serwisowych, w których wykorzystywane są części zamienne zdefiniowane powyżej, nie jest objęty niniejszą ofertą, a klient może zostać obciążony odpowiednią opłatą.
- ▶ Awarie wynikające z używania materiałów eksploatacyjnych, wyposażenia opcjonalnego lub części nieprodukowanych przez Lexmarka nie są objęte niniejszą ofertą, a klient może zostać obciążony opłatą za nie.
- ▶ Awarie wynikające z usług serwisowych przeprowadzonych przez nieautoryzowanych partnerów Lexmarka nie są objęte niniejszą ofertą, a klient może zostać obciążony opłatą za nie.
- ▶ Awarie wynikające z nieprawidłowego używania produktu, niedbalstwa lub uszkodzenia nie są objęte niniejszą ofertą, a klient może zostać obciążony opłatą za nie.
- ▶ Jeśli zgłoszenie klienta zostanie wprowadzone po zakończeniu dnia roboczego, czas wykonania usługi serwisowej będzie liczony dopiero od następnego dnia roboczego Lexmarka.
- ▶ Wadliwe części stają się po wymianie własnością Lexmarka.

4-letnia gwarancja: naprawa w centrum serwisowym

Czas reakcji od 5 do 7 dni roboczych; z wyłączeniem części zamiennych

Produkty objęte ofertą

MS317dn, MS417dn, MS517dn, MS617dn.

Szczegóły usługi

Jeśli produkt objęty usługą naprawy w centrum serwisowym ulegnie awarii, klient powinien skontaktować się z Centrum Wsparcia Technicznego Lexmarka (CWT) i podać numer seryjny urządzenia. Lexmark sprawdzi, czy gwarancja na umowę serwisową obejmująca dany produkt jest ważna.

Jeśli produkt jest objęty gwarancją serwisową, klient powinien prawidłowo wypełnić i podpisać formularz prośby o wykonanie usługi serwisowej i przekazać go do Lexmarka. Po otrzymaniu formularza CWT poprosi klienta o zwrócenie wadliwego produktu do określonej lokalizacji Lexmarka. Numer identyfikacyjny świadczenia zwrotnego (RMA) przekazany przez CWT należy podać w czytelnym miejscu na etykiecie przyklejonej do opakowania. Koszt zwrotu produktu do Lexmarka ponosi klient.

Wadliwy produkt należy zwrócić w oryginalnym opakowaniu Lexmarka lub w innym odpowiednim opakowaniu, które zapewni bezpieczną przesyłkę urządzenia do Lexmarka.

Po otrzymaniu produktu Lexmark naprawi go i odeśle klientowi. Koszt zwrotu produktu do klienta ponosi Lexmark.

Jeśli okaże się, że wadliwego produktu nie da się naprawić, Lexmark może wymienić go na nowy lub odnowiony fabrycznie produkt albo na inny produkt równoważny funkcjonalnie.

Umowa dotycząca poziomu usług (UPU)

Lexmark naprawia wadliwy produkt i zwraca go do klienta zwykle w ciągu pięciu do siedmiu dni roboczych od daty potwierdzenia otrzymania urządzenia przez Lexmarka. Wysyłka do dalekich lokalizacji może zająć więcej czasu.

Obowiązki klienta

- ▶ Akceptowanie, wypełnianie, podpisywanie i przesyłanie do Lexmarka formularzy prośby o wykonanie usługi serwisowej, które traktowane są jako zamówienia zakupu, jeśli dana usługa jest płatna.
- ▶ Współpraca z CWT Lexmarka i pomoc podczas procesu diagnozowania i rozwiązywania problemów.
- ▶ Wykonywanie instrukcji CWT w zakresie przygotowania i opakowania produktu.
- ▶ Usunięcie opcjonalnego wyposażenia, funkcji, materiałów eksploatacyjnych, przewodów zasilających i całej powiązanej dokumentacji przed zwróceniem wadliwego produktu do Lexmarka.
- ▶ Zapakowanie i wysłanie wadliwego produktu do Lexmarka w odpowiednim opakowaniu opatrzonym etykietą z podanym numerem RMA, imieniem i nazwiskiem oraz adresem.
- ▶ Ponowna instalacja produktu, opcjonalnego wyposażenia, funkcji i materiałów eksploatacyjnych w produkcie zamiennym po jego otrzymaniu.
- ▶ Sprawdzenie, czy naprawiony produkt otrzymany od Lexmarka działa prawidłowo.

Ograniczenia

- ▶ Usługa obejmuje tylko określone produkty Lexmarka (więcej informacji w sekcji „Produkty objęte ofertą”).
- ▶ Usługa jest dostępna tylko w krajach, w których obowiązuje gwarancja (patrz lista krajów lub warunki gwarancji).
- ▶ Usługa obejmuje tylko produkty zarejestrowane zgodnie z instrukcjami Lexmarka w ciągu 90 dni od daty zakupu.

- ▶ Opcjonalne wyposażenie, funkcje i materiały eksploatacyjne (wkłady drukujące) nie są dołączone do naprawianego produktu.
- ▶ Po otrzymaniu naprawionego produktu klient jest odpowiedzialny za instalację i konfigurację urządzenia, a także wyposażenia opcjonalnego i funkcji.
- ▶ Awarie wynikające z używania materiałów eksploatacyjnych, części, zasilaczy, zestawów konserwacyjnych lub wyposażenia opcjonalnego firm innych niż Lexmark nie są objęte niniejszą ofertą, a klient może zostać obciążony opłatą za nie.
- ▶ Części zamienne mogą być nowymi lub odnowionymi częściami certyfikowanymi przez Lexmarka.
- ▶ Koszt części zamiennych lub „zużywalnych” ponosi klient. Nie są one objęte niniejszą ofertą serwisową. Tego rodzaju części to między innymi grzałki utrwalające, niektóre wałki, zestawy konserwacyjne, moduły transferu obrazu i materiały eksploatacyjne.
- ▶ Koszt usług serwisowych, w których wykorzystywane są części zamienne zdefiniowane powyżej, nie jest objęty niniejszą ofertą. Awarie wynikające z usług serwisowych przeprowadzonych przez nieautoryzowanych partnerów Lexmarka nie są objęte niniejszą ofertą, a klient może zostać obciążony opłatą za nie.
- ▶ Awarie wynikające z nieprawidłowego używania produktu, niedbalstwa lub uszkodzenia nie są objęte niniejszą ofertą, a klient może zostać obciążony opłatą za nie.
- ▶ Wadliwe części stają się po wymianie własnością Lexmarka.