

# ASSURANCE PROGRAM

Con una amplia gama de Servicios para los Escáneres, Fujitsu protegen su inversión durante más de 5 años, contribuyendo a que su empresa sea productiva y competitiva.



**Descripción de los Servicios para:** Escáneres de Red, Departamentales y para Grupos de Trabajo, fi-5015C, fi-6110, fi-7140, fi-7240, fi-7160, fi-7260, fi-7180, fi-7280, fi-5530C2, fi-6010N, N7100 y N1800

## Servicios de reparación In Situ

Orientados hacia el soporte empresarial, crítico en aquellos clientes para los cuales el escaneado es una parte integral de sus operaciones empresariales. Los Servicios de reparación in situ de Fujitsu, están centrados en la reparación de su equipo en la primera visita.

### Alcance de los Servicios de reparación In Situ:

- Visita de un técnico capacitado que llevará un kit de piezas de repuesto específicas para el escáner.
- Reparación del equipo en sus instalaciones.
- Costes de las piezas de reparación, la mano de obra y los desplazamientos incluidos.

### Existen distintos niveles de servicio, entre los que se incluyen:

- Respuesta al siguiente día laborable.
- Respuesta en 8 horas
- Respuesta en 4 horas, Reparación en 4 horas (bajo petición).
- Vaya a la siguiente página para más detalles y comparaciones.

Nuestro enfoque exclusivo permite al técnico reparar cualquier defecto en la primera visita, cumpliendo o superando el nivel de servicio de la Garantía del Producto o el Plan de Servicio que se haya adquirido.

## Advance Exchange

Nuestro servicio Exchange (cambio) consiste en la rápida sustitución permanente de un escáner defectuoso, éste Servicio incluye:

- Suministro de un escáner de sustitución (que pasa a ser propiedad del cliente)
- Recogida del escáner defectuoso (que pasa a ser propiedad de Fujitsu)
- Gastos de envío y recogida incluidos
- Piezas de repuesto y mano de obra para reparar el escáner defectuoso

El Escáner de reemplazo se envía en una caja robusta, con interior de espuma y con una forma específica para asegurar que su escáner de reemplazo llegue en buen estado y esté dispuesta funcionar tan pronto como lo reciba. La caja de cartón es de material reutilizable para evitar daños en el transporte, a la vez que reduce significativamente el reciclado. Esto nos ayudará reducir nuestro impacto ambiental.

## Advance Exchange PLUS

Este es un Servicio pensado para clientes que necesitan reparar y conservar su escáner con el mismo número de serie. Para realizar este Servicio se le presta un escáner temporalmente, por eso una vez reparado se le devuelve (doble Exchange). Esto funciona exactamente igual que Advance Exchange, con la inclusión de la devolución del escáner reparado y retirada del prestado, este Servicio incluye:

- Suministro de un escáner de sustitución (dispositivo de préstamo temporal)
- Recogida del escáner defectuoso (devuelto al centro de reparación)
- Entrega del escáner reparado
- Recogida del escáner de préstamo temporal
- Gastos de envío y recogidas incluidos
- Piezas de repuesto y mano de obra para reparar el escáner defectuoso

El Escáner de reemplazo se envía en una caja robusta, con interior de espuma y con una forma específica para asegurar que su escáner de reemplazo llegue en buen estado y esté dispuesta funcionar tan pronto como lo reciba. La caja de cartón es de material reutilizable para evitar daños en el transporte, a la vez que reduce significativamente el reciclado. Esto nos ayudará reducir nuestro impacto ambiental.

## Ventajas de los Servicios de Fujitsu

### Amplia gama de planes de servicio:

- Para adaptarse a los distintos niveles de criticidad y uso en los procesos empresariales.

### Kit de piezas de repuesto específicas del modelo averiado en cada visita:

- Permite un índice de reparación en la primera visita superior al 95%.
- Reduce las paradas de la actividad, la pérdida de productividad y los costes operativos.
- Mejora su productividad y sus resultados finales.

### Programa de Servicio del fabricante

- Tranquilidad – Confíe en Fujitsu, un líder global en Productos y Servicios ICT.



## Compare los Planes de Servicio: Escáneres de red, Departamentales y para Grupos de Trabajo

Características	Garantía	Bronce	Plata	Oro	Platino <sup>5</sup>
Tipo de servicio	Advance Exchange	Advance Exchange	Advance Exchange +	Servicio in situ	Servicio in situ
Teléfono de soporte	✓	✓	✓	✓	✓
Soporte online	✓	✓	✓	✓	✓
Soporte remoto			✓	✓	✓
Advanced Exchange producto de sustitución	Dentro de 1-2 días <sup>4</sup>	Dentro de 1-2 días <sup>4</sup>	Dentro de 1-2 días <sup>4</sup>		
Producto original devuelto después de la reparación			✓		
Visita por parte de un técnico con un kit de piezas de repuesto				✓	✓
Reparaciones in situ				✓	✓
Onsite Response Servicio / Tiempos de reparación				Respuesta en 8 horas <sup>6</sup>	8 Horas + 8 Horas
Piezas de repuesto, mano de obra y desplazamientos incluidos	✓	✓	✓	✓	✓
Sustitución del escáner si la reparación no es posible					✓
Cobertura daños accidentales					✓
Disponible para	1 Año <sup>1</sup>	2-5 Años <sup>2</sup>	1-5 Años <sup>2</sup>	1-5 Años <sup>2</sup>	1-5 Años <sup>2</sup>
Renovar a la expiración de	Ver bronce	1-2 Años <sup>3</sup>	1-2 Años <sup>3</sup>	1-2 Años <sup>3</sup>	1-2 Años <sup>3</sup>

### Modelos aplicables:

<sup>1</sup> Garantía estándar incluida en el precio de compra del producto.

<sup>2</sup> Actualizaciones de 1-5 años disponibles para nuevos escáneres en el momento de la compra del escáner o dentro de los 30 días posteriores a la compra, actualizaciones de garantía.

<sup>3</sup> Renovaciones de 1-2 años disponibles cuando la Garantía o el Plan de Servicio previos caduque.

<sup>4</sup> En 2-3 días en Estonia, Letonia y Lituania.

<sup>5</sup> No disponible en Estonia, Letonia y Lituania.

<sup>6</sup> Respuesta en 3 días en Estonia, Letonia y Lituania.



### Definiciones:

**Advance Exchange:** El escáner será definitivamente sustituido por otro escáner totalmente reparado 'Como nuevo' del mismo modelo.

**Advance Exchange+:** El escáner será temporalmente sustituido por otro escáner totalmente reparado 'Como nuevo' del mismo modelo. Su escáner será reparado en el centro de reparación y después le será devuelto. El escáner temporal será recogido y devuelto a Fujitsu.

**Reparación In Situ:** El escáner será reparado por un técnico en sus instalaciones.

**Respuesta al día siguiente:** Un técnico con un kit de piezas de repuesto acudirá en horario laborable entre las 9 de la mañana y las 5 de la tarde, dentro del siguiente día hábil e intentará repararlo.

**8 Horas + 8 Horas:** Un técnico con un kit de piezas de repuesto acudirá dentro de las 8 horas posteriores a la comunicación del fallo e intentará repararlo. Si la reparación no es posible dentro de las primeras 8 horas, Fujitsu reparará el escáner en un nuevo plazo de 8 horas o procederá a la sustitución mientras su escáner se repara.

## Cobertura geográfica y disponibilidad

Planes de Servicio mejorados actualmente disponibles en:

Alemania

España

Hungría

Reino Unido

Austria

Estonia\*

Letonia\*

República de Irlanda

Bélgica

Finlandia

Lituania\*

Sudáfrica

República Checa

Francia

Luxemburgo

Suecia

Dinamarca

Grecia

Noruega

Suiza

Eslovaquia

Italia

Polonia

Eslovenia

Holanda

Portugal

\*Se aplican limitaciones.



**PFU (EMEA) Limited**  
Hayes Park Central  
Hayes End Road, Hayes  
Middlesex UB4 8FE  
Reino Unido

Tel: +44 (0)20 8573 4444

**PFU (EMEA) Limited**  
Frankfurter Ring 211  
80807 Munich  
Alemania

Tel: +49 (0)89 32378 0

**PFU (EMEA) Limited**  
Viale Monza, 259  
20126 Milano (MI)  
Italia

Tel: +39 02 26294 1

**PFU (EMEA) Limited**  
Camino Cerro de los Gamos, 1  
28224 Pozuelo de Alarcón  
Madrid  
España

Tel: +34 91 784 90 00

<http://emea.fujitsu.com/scanners>

© Copyright 1993-2015. PFU (EMEA) Limited. Reservados todos los derechos. R 10.15

**FUJITSU**