

# ASSURANCE PROGRAM

Una vasta gamma di servizi per gli scanner Fujitsu per proteggere il vostro investimento per un massimo di 5 anni, aiutando la vostra azienda a essere più produttiva e competitiva.



**Descrizione del servizio:** Scanner per Gruppi di lavoro, Dipartimentali & di Rete, fi-5015C, fi-6110, fi-7140, fi-7240, fi-7160, fi-7260, fi-7180, fi-7280, fi-5530C2, fi-6010N, N7100 e N1800

## Servizio on-site

Pensato per il supporto critico in ambiente business dove si utilizzano gli scanner come parte integrante delle operazioni aziendali. Il nostro servizio di riparazione on-site è focalizzato a riparare lo scanner alla prima visita.

## Il servizio di riparazione on-site include :

- Visita del nostro tecnico specializzato che porterà con sé un kit parti di ricambio per lo scanner in questione.
- Scanner riparato sul posto.
- Parti di ricambio, manodopera e trasferta.

## Sono disponibili diversi livelli di assistenza, fra cui:

- Giorno lavorativo successivo.
- Risposta entro 8 ore.
- Risposta entro 8 ore, riparazione entro 8 ore.
- Risposta entro 4 ore, riparazione entro 4 ore (su richiesta).
- Vedere la pagina successiva per dettagli completi e raffronti.

Il nostro particolare approccio consente al tecnico di riparare praticamente ogni guasto alla prima visita, soddisfacendo o superando i requisiti del livello Garanzia o tipo di servizio acquistato.

## Sostituzione Anticipata

Il nostro servizio di sostituzione ( Advance Exchange ) consiste nella rapida e permanente sostituzione di uno scanner guasto e include :

- Consegna di uno scanner sostitutivo (diventa proprietà del cliente)
- Prelievo dello scanner guasto (diventa proprietà di Fujitsu)
- Costi di spedizione Consegna/Prelievo
- Le parti e la manodopera per la riparazione dello scanner difettoso

Il prodotto sostitutivo viene spedito in un apposito contenitore, con imballaggio interno in espanso appositamente realizzato per lo scanner, per garantire un trasporto sicuro dell'apparecchio e prevenire possibili danni. Questo apposito contenitore riutilizzabile non elimina solo la possibilità di danni in transito, ma riduce in modo significativo l'uso dei materiali d'imballaggio sul nostro servizio. Questo aiuta a ridurre il nostro impatto ambientale.

## Sostituzione Anticipata Plus

Per i clienti che registrano i codici di matricola dei propri dispositivi e desiderano che lo scanner originale sia restituito dopo la riparazione, offriamo il servizio Advance Exchange Plus ( ritorno unità originale ). Questo servizio ha le stesse caratteristiche della Sostituzione Anticipata con l'aggiunta della consegna dello scanner riparato e il prelievo dello scanner consegnato per uso temporaneo. Il servizio di Sostituzione Anticipata Plus include :

- Consegna dello scanner sostitutivo (unità fornita per uso temporaneo)
- Prelievo dello scanner guasto ( tale unità verrà inviata al centro di riparazione )
- Consegna dello scanner riparato
- Prelievo dell'unità fornita per uso temporaneo.
- Costi di spedizione Consegna/Prelievo ( doppi )
- Le parti e la manodopera per la riparazione dello scanner difettoso

Il prodotto sostitutivo viene spedito in un apposito contenitore, con imballaggio interno in espanso appositamente realizzato per lo scanner, per garantire un trasporto sicuro dell'apparecchio e prevenire possibili danni. Questo apposito contenitore riutilizzabile non elimina solo la possibilità di danni in transito, ma riduce in modo significativo l'uso dei materiali d'imballaggio sul nostro servizio. Questo aiuta a ridurre il nostro impatto ambientale.

## Vantaggi dei servizi offerti da Fujitsu

### Ampia gamma dei servizi di assistenza:

- Per soddisfare i diversi livelli di processi e utilizzo in un business con criticità.

### Specifico Kit parti di ricambio per ogni modello ad ogni visita :

- Permette una percentuale di riparazioni alla prima visita di oltre il 95%.
- Riduce i tempi di inattività, perdita di produttività e costi operativi.
- Migliora la produttività e la linea di produzione.

### Programma di assistenza offerto dal produttore

- Tranquillità assoluta - fidati di Fujitsu, un leader globale nel settore dei prodotti e servizi ICT.



## Comparazione dei livelli di assistenza : Scanner per Gruppi di lavoro, Dipartimentali & di Rete

Caratteristiche	Garanzia	Bronze	Silver	Gold	Platinum <sup>5</sup>
Tipo di servizio	Sostituzione Anticipata	Sostituzione Anticipata	Sostituzione Anticipata Plus	Assistenza on-site	Assistenza on-site
Assistenza telefonica diretta	✓	✓	✓	✓	✓
Assistenza on-line	✓	✓	✓	✓	✓
Assistenza in remote da terminale			✓	✓	✓
Sostituzione anticipata del prodotto	entro 1-2 giorni <sup>4</sup>	entro 1-2 giorni <sup>4</sup>	entro 1-2 giorni <sup>4</sup>		
Restituzione unità originale dopo la riparazione			✓		
Visita del tecnico con Kit parti spare				✓	✓
Riparazioni effettuate on-site				✓	✓
Servizio on-site Risposta/ Tempo di riparazione				Risposta entro 8 ore <sup>6</sup>	8 ore + 8 ore
Parti di ricambio,manodopera e spedizione / viaggio inclusi (consumabili esclusi)	✓	✓	✓	✓	✓
Scanner in sostituzione se la riparazione non è possibile					✓
Copertura danni accidentali					✓
Disponibile per	1 anno <sup>1</sup>	2-5 anni <sup>2</sup>	1-5 anni <sup>2</sup>	1-5 anni <sup>2</sup>	1-5 anni <sup>2</sup>
Rinnovo dalla scadenza per	Vedere Bronze	1-2 anni <sup>3</sup>	1-2 anni <sup>3</sup>	1-2 anni <sup>3</sup>	1-2 anni <sup>3</sup>

<sup>1</sup> Garanzia standard inclusa nel prezzo di acquisto del prodotto.

<sup>2</sup> 1-5 anni aggiornamento della garanzia, disponibile su nuovi scanner o entro 30 giorni dalla data di acquisto.

<sup>3</sup> 1-2 anni di rinnovo disponibili quando la garanzia o il livello di servizio precedente è scaduto.

<sup>4</sup> Entro 2-3 giorni in Estonia, Lettonia e Lituania.

<sup>5</sup> Non disponibile in Estonia, Lettonia e Lituania.

<sup>6</sup> Risposta entro 3 giorni in Estonia, Lettonia e Lituania.



### Definizioni:

**Advance Sostituzione Anticipata "Advance Exchange"** : Lo scanner sarà sostituito in modo permanente da uno scanner ricondizionato " come nuovo" dello stesso modello.

**Sostituzione Anticipata Plus "Advance Exchange +"** : Lo scanner sarà temporaneamente sostituito da uno scanner ricondizionato " come nuovo" dello stesso modello. Il proprio scanner sarà riparato al centro di riparazione e riconsegnato nuovamente a destino. Lo scanner consegnato per uso temporaneo sarà ritirato e riconsegnato a Fujitsu.

**Riparazione on-site** : Lo scanner sarà riparato da un tecnico sul posto.

**Risposta giorno successivo** : Il tecnico arriverà il giorno successivo lavorativo sul posto con un Kit parti di ricambio tra le ore 9:00 e le ore 17:00, cercando di riparare lo scanner nel medesimo giorno

**8 ore + 8 ore** : Il tecnico arriverà entro le 8 ore lavorative dall'apertura della chiamata, cercando di riparare lo scanner entro tale tempo. Se non è possibile la riparazione nelle prime 8 ore, Fujitsu riparerà lo scanner entro le 8 ore successive o provvederà ad una sostituzione del medesimo nell'attesa di riparare lo scanner guasto.

## Copertura geografica e disponibilità

Servizi di assistenza sono attualmente disponibili in :

Austria	Germania	Norvegia	Repubblica d'Irlanda	Spagna
Belgio	Grecia	Paesi Bassi	Portogallo	Sudafrica
Danimarca	Italia	Polonia	Slovacchia	Svezia
Estonia*	Lettonia*	Regno Unito	Slovenia	Svizzera
Finlandia	Lituania*	Repubblica Ceca		Ungheria
Francia	Lussemburgo			

\*Limitazioni sono applicabili.

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

Tel: +44 (0)20 8573 4444

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

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  
Spagna

Tel: +34 91 784 90 00

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