

ASSURANCE PROGRAM

Une gamme de service étendu afin de protéger votre investissement pendant une période pouvant atteindre 5 ans et améliorer ainsi la productivité et la compétitivité de votre entreprise.



Descriptions des services : Scanners de groupes de travail, de divisions départementales et de réseaux, fi-5015C, fi-6110, fi-7140, fi-7240, fi-7160, fi-7260, fi-7180, fi-7280, fi-5530C2, fi-6010N, N7100 et N1800

Services de réparation sur site

Axés sur le soutien critique aux entreprises où la numérisation fait partie intégrante des activités de gestion, les Services de réparation sur site de Fujitsu s'attachent à la réparation de votre appareil lors de la première visite.

Gain des services de réparation sur site :

- Visite d'un technicien qualifié muni d'un kit de pièces de rechange spécifiques pour scanners.
- Réparation de l'appareil effectuée dans vos locaux.
- Coûts correspondants aux pièces de rechange, à la main-d'œuvre et au déplacement inclus.

Différents niveaux de services sont disponibles, à savoir :

- Intervention le jour ouvrable suivant.
- Intervention dans les 8 heures, réparation dans les 8 heures.
- Intervention dans les 4 heures, réparation dans les 4 heures (sur demande).
- Veuillez consulter la page suivante pour connaître tous les détails et voir les comparaisons.

Notre approche unique permet au technicien de remédier à toute défaillance lors de la première visite, en respectant ou surpassant le niveau de service de la Garantie du produit ou du contrat de service souscrit.

Advance Exchange

Notre service Exchange inclut le remplacement permanent et rapide d'un scanner défectueux et comprend :

- Livraison d'un scanner de remplacement (qui devient la propriété du client)
- Retrait du scanner défectueux (qui devient la propriété de Fujitsu)
- Frais d'expédition bilatéraux
- Pièces de rechange et main-d'œuvre pour la réparation du scanner défectueux

Le produit de remplacement est livré dans un carton d'expédition solide qui contient de la mousse spéciale pour scanners afin de garantir que le scanner de remplacement arrive en parfait état et est prêt à être utilisé dès son arrivée. Le carton d'emballage réutilisable prévient les dommages en cours de transit, tout en réduisant significativement les déchets de carton dans notre site de service technique. Cela contribue à réduire notre impact sur l'environnement.

Advance Exchange PLUS

Pour les clients qui apposent une marque d'inventaire sur leurs dispositifs et souhaitent récupérer leur scanner d'origine étiqueté après réparation, nous proposons le programme Advance Exchange PLUS (Double échange) pour le produit S1500. Ce programme comprend exactement les mêmes avantages que le programme Advance Exchange, avec en plus la restitution de votre scanner réparé et le retrait du scanner temporaire.

Le programme Advance Exchange PLUS comprend :

- Livraison d'un scanner de remplacement (dispositif temporaire en prêt)
- Retrait du scanner défectueux (envoyé au centre de réparation)
- Livraison du scanner réparé
- Retrait du dispositif temporaire déposé en prêt
- Frais d'expédition bilatéraux (deux fois)
- Pièces de rechange et main-d'œuvre pour la réparation du scanner défectueux

Le produit de remplacement est livré dans un carton d'expédition solide qui contient de la mousse spéciale pour scanners afin de garantir que le scanner de remplacement arrive en parfait état et est prêt à être utilisé dès son arrivée. Le carton d'emballage réutilisable prévient les dommages en cours de transit, tout en réduisant significativement les déchets de carton dans notre site de service technique. Cela contribue à réduire notre impact sur l'environnement.

Avantages des services de Fujitsu

Vaste éventail de programmes de services :

- Pour satisfaire à différents niveaux de criticité et utilisation des processus de gestion.

Kit de pièces de rechange propres au modèle à chaque visite :

- Cela permet d'obtenir un taux de réparation lors de la première visite de plus de 95 %.
- Cela réduit les temps d'arrêt, la perte de productivité et les coûts d'exploitation.
- Cela améliore votre productivité et votre rentabilité.

Programme de service du fabricant

- Tranquillité d'esprit – Faites confiance à Fujitsu, un leader mondial dans le domaine des produits et services TIC.



Comparer les Plans de service :

Scanners de groupes de travail, de divisions départementales et de réseaux

Caractéristiques	Garantie	Bronze	Argent	Or	Platine ⁵
Type de service	Advance Exchange	Advance Exchange	Advance Exchange +	Service sur Site	Service v
Assistance téléphonique	✓	✓	✓	✓	✓
Assistance en ligne	✓	✓	✓	✓	✓
Assistance de bureau à distance			✓	✓	✓
Advanced Exchange remplacement de produit	Dans les 1-2 jours ⁴	Dans les 1-2 jours ⁴	Dans les 1-2 jours ⁴		
Produit original retourné après réparation			✓		
Visite de technicien muni d'un kit de pièces de rechange				✓	✓
Réparations effectuées sur place				✓	✓
Réponse de Service sur site / de réparation				Réponse dans un délai de 8 heures ⁶	8 H + 8 H
Pièces de rechange, main-d'œuvre et déplacement inclus.	✓	✓	✓	✓	✓
Scanner de remplacement si la réparation n'est pas possible					✓
Couverture contre les dommages accidentels					✓
Disponible pour	1 Année ¹	2-5 Années ²	1-5 Années ²	1-5 Années ²	1-5 Années ²
Renouveler à l'expiration pour	Voir Bronze	1-2 Années ³	1-2 Années ³	1-2 Années ³	1-2 Années ³

Modèles concernés :

¹ Garantie standard comprise dans le prix d'achat du produit.

² Extensions de 1-5 ans disponibles pour les nouveaux scanners au moment de l'achat du scanner ou dans les 30 jours suivant l'achat, à mélioration de la garantie.

³ Possibilité de renouvellements de 1-2 ans à l'expiration de la garantie ou du plan de service.

⁴ Dans un délai de 2-3 jours en Estonie, en Lettonie et en Lituanie.

⁵ Non disponible en Estonie, en Lettonie et en Lituanie.

⁶ Dans un délai de 3 jours en Estonie, en Lettonie et en Lituanie.



Définitions :

Advance Exchange: Le scanner sera définitivement remplacé par un scanner entièrement rénové "comme neuf" du même modèle.

Advance Exchange+ : Le scanner sera remplacé temporairement par un scanner entièrement rénové "comme neuf" du même modèle. Votre scanner sera réparé au centre de réparation et vous sera restitué ultérieurement. Le scanner temporaire sera récupéré et renvoyé à Fujitsu.

Réparation sur site : Le scanner sera réparé par un technicien dans vos locaux.

Intervention le jour suivant : Un technicien muni d'un kit de pièces de rechange se présentera pendant les heures de bureau entre 9 h et 17 h, le lendemain de la notification et s'efforcera de réparer l'appareil.

8 H + 8 H : Un technicien muni d'un kit de pièces de rechange se présentera dans les 8 heures suivant la notification de la défaillance et s'efforcera de réparer l'appareil. Si la réparation n'est pas possible dans les 8 premières heures, Fujitsu s'engage à réparer le scanner dans un délai de 8 heures supplémentaires ou à fournir un scanner de remplacement pendant que votre scanner est en réparation.

Couverture géographique et disponibilité

Les programmes de maintenance sont actuellement disponibles dans les pays suivants :

Afrique du Sud
Allemagne
Autriche
Belgique
Danemark
Estonie*

Espagne
Finlande
France
Grèce
Hongrie
Irlande

Italie
Lettonie*
Lituanie*
Luxembourg
Norvège
Pays-Bas

Pologne
Portugal
République tchèque
Royaume-Uni
Suède

Suisse
Slovaquie
Slovénie

*Avec restrictions.



PFU (EMEA) Limited
Hayes Park Central
Hayes End Road, Hayes
Middlesex UB4 8FE
Royaume-Uni

Tel: +44 (0)20 8573 4444

PFU (EMEA) Limited
Frankfurter Ring 211
80807 Munich
Allemagne

Tel: +49 (0)89 32378 0

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

Tel: +39 02 26294 1

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

Tel: +34 91 784 90 00

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