

4 jaar garantie: reparatie op locatie

Service met 3 werkdagen responstijd (D+3), verbruiksartikelen uitgesloten

De volgende producten komen in aanmerking

MS810DN (Art.nr. 40G2525), MS811DN (Art.nr. 40G2526), MS812DN (Art.nr. 40G2527), MX310dn (Art.nr. 35S4666), MX410de (Art.nr. 35S4667), MX510de (Art.nr. 35S4668), MX511de (Art.nr. 35S4669), MX611de (Art.nr. 35S4671), MX710de (Art.nr. 24T0268), MX711de (Art.nr. 24T0269), CS310dn (Art.nr. 28C0181), CS410dn (Art.nr. 28D0228), CS510de (Art.nr. 28E0282), CS720de (Art.nr. 40C1549), CS725de (Art.nr. 40C1554), CS820de (Art.nr. 21K4147), CX310dn (Art.nr. 28C0182), CX410de (Art.nr. 28D0229), CX510de (Art.nr. 28E0283), CX725de (Art.nr. 40C1555), CX820de (Art.nr. 42K0187)

Servicebeschrijving

Als een product defect raakt dat onder de 'Reparatie op locatie'-service valt, moet de klant contact opnemen met de Lexmark technische ondersteuning (Technical Support Centre, TSC) en het serienummer van het apparaat doorgeven. Lexmark zal controleren of de garantie of het servicecontract geldig zijn voor het betrokken product.

Het TSC voert samen met de klant een probleemoplossingsproces uit om het probleem vast te stellen.

Als het TSC vaststelt dat een service-actie is vereist en dat het product in aanmerking komt voor Reparatie op locatie, en nadat Lexmark een correct ingevuld en door de klant ondertekend aanvraagformulier voor een serviceactie heeft ontvangen, zal Lexmark een door Lexmark geautoriseerde technicus sturen naar de door de klant aangegeven locatie met een set aanbevolen onderdelen. De technicus voert de reparatie uit en bevestigt dit bij de klant.

Service Level Agreement (SLA, serviceovereenkomst)

Op basis van de standaardresponstijd van Lexmark bezoekt een geautoriseerde technicus van Lexmark de klantlocatie, gewoonlijk binnen één tot drie werkdagen (D+3) na ontvangst van de melding van de klant en de start van de serviceactie door het TSC.

D+3 wordt in vrijwel alle gevallen gerealiseerd, aangezien Lexmark ernaar streeft om een D+3-service te leveren. Op sommige afgelegen locaties in bepaalde landen of regio's kan de responstijd soms langer zijn. De klanten wordt doorgaans door Lexmark geïnformeerd dat ze zich op een afgelegen locatie bevinden waar D+3 waarschijnlijk niet haalbaar is.

Verantwoordelijkheden van de klant

- ▶ De serviceaanvraagformulier accepteren, invullen en naar Lexmark verzenden. Dit wordt gezien als een inkooporder als het een factureerbare serviceactie betreft

- ▶ Samenwerken met en ondersteunen van het Lexmark TSC tijdens het probleemoplossingsproces
- ▶ Aanwijzingen van Lexmark TSC opvolgen en de correcte locatiegegevens aanleveren
- ▶ Zorgen dat de technicus toegang heeft tot het product en zorgen het product beschikbaar is voor onderhoud
- ▶ Samen met de technicus vaststellen dat het product weer werkt
- ▶ Interventierapport van de technicus accepteren en ondertekenen

Beperkingen

- ▶ Alleen beschikbaar voor geselecteerde Lexmark-producten (raadpleeg de sectie over producten die in aanmerking komen voor meer informatie)
- ▶ Alleen geldig als de productregistratie volgens de aanwijzingen van Lexmark heeft plaatsgevonden binnen 90 dagen na de datum van aankoop
- ▶ Vervangende onderdelen kunnen nieuw zijn of gereviseerde en door Lexmark gecertificeerde serviceonderdelen
- ▶ De kosten van verbruiksartikelen of slijtageonderdelen zijn voor rekening van de klant en vallen niet onder dit serviceaanbod. Dit betreft, maar is niet beperkt tot, verhittingsstations, bepaalde rollers, onderhoudskits, supplies, beeldoverdrachtseenheden, enzovoort
- ▶ De kosten van serviceacties waarbij verbruiksartikelen, zoals hierboven gedefinieerd, worden gebruikt, maken geen onderdeel uit van dit aanbod
- ▶ Storingen vanwege het gebruik van niet-Lexmark supplies, opties of onderdelen zijn niet gedekt en worden aan de klant in rekening gebracht
- ▶ Storingen vanwege service die wordt uitgevoerd door anderen dan geautoriseerde Lexmark Partners, zijn niet gedekt en worden aan de klant in rekening gebracht
- ▶ Storingen vanwege oneigenlijk gebruik van het product door de klant of door onachtzaam gebruik of schade, zijn niet gedekt en worden aan de klant in rekening gebracht
- ▶ Als het verzoek is ingevoerd na sluitingstijd, wordt de duur van de SLA gemeten vanaf de volgende Lexmark werkdag
- ▶ Defecte onderdelen worden het eigendom van Lexmark bij vervanging

4 jaar garantie: retour naar depot

Service binnen 5 tot 7 werkdagen, verbruiksartikelen uitgesloten

De volgende producten komen in aanmerking

MS312dn (art.nr. 35S4663), MS415dn (art.nr. 35S4664),
MS510dn (art.nr. 35S4665), MS610dn (art.nr. 35S4670)

Servicebeschrijving

Als een product defect raakt dat onder de 'Retour naar depot'-service valt, moet de klant contact opnemen met de Lexmark Technische ondersteuning (TSC) en het serienummer van het apparaat doorgeven. Lexmark zal controleren of de garantie of het servicecontract geldig zijn voor het betrokken product.

Als het product in aanmerking komt voor service conform de garantie, en nadat Lexmark een correct ingevuld en door de klant ondertekend aanvraagformulier voor een serviceactie heeft ontvangen, zal het TSC de klant instructies geven voor het retourneren van het defecte product naar de door Lexmark aangegeven locatie. Het RMA-nummer (Return Material Authorization) dat door het TSC wordt verstrekt, moet duidelijk worden vermeld op een etiket dat op het pakket is aangebracht. De kosten van het retourneren van het product aan Lexmark zijn voor rekening van de klant.

Het defecte product moet worden teruggestuurd in de originele verpakking van Lexmark of in een andere geschikte verpakking om een veilige verzending naar Lexmark te garanderen.

Na ontvangst van het product zal Lexmark het product repareren en terugsturen naar de klant. De kosten van het retourneren van het product aan de klant zijn voor rekening van Lexmark.

Als het defecte product niet kan worden gerepareerd, zal Lexmark het vervangen door een nieuw, gereviseerd of gelijkwaardig product.

Service Level Agreement (SLA, serviceovereenkomst)

Lexmark repareert het defecte product en stuurt het gewoonlijk binnen 5 tot 7 werkdagen terug naar de klant, gerekend vanaf de ontvangstbevestiging door Lexmark. Bij afgelegen locaties kan de verzending langer duren.

Verantwoordelijkheden van de klant

- ▶ De serviceaanvraagformulier accepteren, invullen en naar Lexmark verzenden. Dit wordt gezien als een inkooporder als het een factureerbare serviceactie betreft
- ▶ Samenwerken met en ondersteunen van het Lexmark TSC tijdens het probleemoplossingsproces
- ▶ De TSC-instructies voor voorbereiding en verpakking van het product opvolgen
- ▶ De klant moet opties, voorzieningen, supplies, netsnoeren en alle documentatie verwijderen voor het retourneren van het defecte product naar Lexmark

- ▶ Het defecte product naar Lexmark verzenden in een geschikte verpakking met daarop vermeld het RMA-nummer, naam en adres op een etiket dat op de verpakking is aangebracht
- ▶ Product, opties, voorzieningen, supplies weer installeren na ontvangst van het vervangende product
- ▶ Controleren of het gerepareerde product correct werkt na ontvangst van Lexmark

Beperkingen

- ▶ Alleen beschikbaar voor specifieke Lexmark-producten (raadpleeg de sectie over producten die in aanmerking komen voor meer informatie)
- ▶ Alleen geldig als de productregistratie volgens de aanwijzingen van Lexmark heeft plaatsgevonden binnen 90 dagen na de datum van aankoop
- ▶ Opties, voorzieningen en supplies (cartridges) zijn niet aanwezig in het gerepareerde product
- ▶ Na ontvangst van het gerepareerde product is de klant verantwoordelijk voor installatie en configuratie, waaronder opties en voorzieningen
- ▶ Storingen vanwege het gebruik van niet-Lexmark supplies, onderdelen, netvoedingen, onderhoudskits en opties zijn niet gedekt en kunnen aan de klant in rekening worden gebracht.
- ▶ Vervangende onderdelen kunnen nieuw zijn of gereviseerde en door Lexmark gecertificeerde serviceonderdelen
- ▶ De kosten van verbruiksartikelen of slijtageonderdelen zijn voor rekening van de klant en vallen niet onder dit serviceaanbod. Dit betreft, maar is niet beperkt tot, verhittingsstations, bepaalde rollers, onderhoudskits, beeldoverdrachtseenheden en supplies
- ▶ De kosten van serviceacties waarbij verbruiksartikelen, zoals hierboven gedefinieerd, worden gebruikt, maken geen onderdeel uit van dit aanbod. Storingen vanwege service die wordt uitgevoerd door anderen dan geautoriseerde Lexmark Partners, zijn niet gedekt en worden aan de klant in rekening gebracht
- ▶ Storingen vanwege oneigenlijk gebruik van het product door de klant of door onachtzaam gebruik of schade, zijn niet gedekt en worden aan de klant in rekening gebracht
- ▶ Defecte onderdelen worden het eigendom van Lexmark bij vervanging