

4 Jahre Garantie: Reparatur vor Ort

Reaktionszeit innerhalb von drei Arbeitstagen, ausgenommen Verschleißteile

Produkte, für die diese Garantie gilt

MS810dn (Ref. 40G2519), MS811dn (Ref. 40G2520), MS812dn (Ref. 40G2521), MX310dn (Ref. 35S4484), MX410de (Ref. 35S4485), MX510de (Ref. 35S4487), MX511de (Ref. 35S4486), MX611de (Ref. 35S4616), MX710de (Ref. 24T0264), MX711de (Ref. 24T0265), CS310dn (Ref. 28C0154), CS410dn (Ref. 28D0207), CS510de (Ref. 28E0262), CS720de (Ref. 40C1543), CS725de (Ref. 40C1544), CS820de (Ref. 21K4145), CX310dn (Ref. 28C0156), CX410de (Ref. 28D0209), CX510de (Ref. 28D0264), CX725de (Ref. 40C1545), CX820de (Ref. 42K0185)

Servicebeschreibung

Wenn bei einem durch den Service „Reparatur vor Ort“ abgedeckten Produkt ein Defekt auftritt, sollte der Kunde das technische Supportzentrum von Lexmark kontaktieren und die Seriennummer des Geräts angeben. Lexmark prüft, ob die Garantie oder der Servicevertrag für das betroffene Produkt gilt.

Das technische Supportzentrum von Lexmark leitet zusammen mit dem Kunden ein Verfahren zur Fehlersuche ein, um das Problem zu ermitteln.

Stellt das technische Supportzentrum von Lexmark fest, dass eine Serviceaktion erforderlich ist und dass das Gerät für den Vor-Ort-Service in Betracht kommt, schickt Lexmark nach Erhalt der vom Kunden ordnungsgemäß ausgefüllten und unterschriebenen Anforderung für die Serviceaktion einen durch Lexmark autorisierten Techniker mit den empfohlenen Teilen an den Standort des Kunden. Der Techniker führt die Reparatur aus und lässt sie sich vom Kunden bestätigen.

Service Level Agreement (SLA)

Die Standardreaktionszeit bis zum Eintreffen eines durch Lexmark autorisierten Technikers am Standort des Kunden ist normalerweise innerhalb der nächsten drei Arbeitstage nach Eingang des Kundenanrufs und Einleitung einer Serviceaktion durch das technische Supportzentrum von Lexmark.

In fast allen Fällen wird eine Reaktionszeit innerhalb von drei Arbeitstagen erreicht, da Lexmark sich um einen Service innerhalb von drei Arbeitstagen bemüht. In einigen entlegenen Gebieten in bestimmten Ländern kann die Reaktionszeit jedoch länger sein. Lexmark benachrichtigt den Kunden im Allgemeinen, wenn der Standort zu entlegenen Gebieten gehört, in denen eine Reaktionszeit innerhalb von drei Arbeitstagen möglicherweise nicht eingehalten werden kann.

Pflichten des Kunden

- ▶ Die Serviceanforderungsvorlage annehmen, ausfüllen, unterschreiben und an Lexmark senden. Die Serviceanforderung gilt als Bestellung, wenn die Serviceaktion kostenpflichtig ist

- ▶ Mit dem technischen Supportzentrum von Lexmark beim Diagnoseprozess zur Fehlersuche kooperieren und es unterstützen
- ▶ Den Weisungen des technischen Supportzentrums von Lexmark folgen und entsprechende Standortdetails zur Verfügung stellen
- ▶ Sicherstellen, dass der Techniker Zugriff auf das Produkt erhält und das Produkt für die Reparatur zur Verfügung steht
- ▶ Den Techniker begleiten, um zu bestätigen, dass das Produkt betriebsbereit ist
- ▶ Den Einsatzbericht des Technikers akzeptieren und unterschreiben

Einschränkungen

- ▶ Nur für bestimmte Produkte von Lexmark verfügbar (Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Produkte, für die diese Garantie gilt“)
- ▶ Nur gültig, wenn die Produktregistrierung wie von Lexmark angegeben innerhalb von 90 Tagen nach dem Kaufdatum erfolgt ist
- ▶ Austauschteile können neue oder aufbereitete Ersatzteile sein, die von Lexmark zertifiziert sind.
- ▶ Für die Kosten von Verschleißteilen haftet der Kunde. Das Serviceangebot gilt für diese Teile nicht. Dazu gehören u. a. Fixierer, bestimmte Rollen, Wartungskits, Verbrauchsmaterialien, Bildübertragungseinheiten usw.
- ▶ Die Kosten von Wartungsarbeiten an Verschleißteilen (wie oben angegeben) sind in diesem Angebot nicht enthalten
- ▶ Bei Defekten aufgrund der Verwendung von Verbrauchsmaterialien, Optionen oder Teilen, die nicht von Lexmark stammen, gilt die Garantie nicht und die entsprechenden Kosten können dem Kunden in Rechnung gestellt werden
- ▶ Bei Defekten aufgrund eines von einem nicht autorisierten Lexmark Partner durchgeführten Service gilt diese Garantie nicht und die entsprechenden Kosten können dem Kunden in Rechnung gestellt werden
- ▶ Bei Defekten aufgrund einer unsachgemäßen Verwendung des Produkts durch den Kunden oder aufgrund von Nachlässigkeit und Schäden gilt diese Garantie nicht und die entsprechenden Kosten können dem Kunden in Rechnung gestellt werden
- ▶ Wenn der Anruf nach dem angegebenen Zeitlimit eingegeben wird, gilt das SLA ab dem nächsten Arbeitstag von Lexmark
- ▶ Defekte oder nicht verwendete Teile werden Eigentum von Lexmark, wenn sie ausgetauscht werden

4 Jahre Garantie: Return-to-Base

Service innerhalb von fünf bis sieben Arbeitstagen, ausgenommen Verschleißteile

Produkte, für die diese Garantie gilt

MS312dn (Ref. 35S4471), MS415dn (Ref. 35S4473),
MS510dn (Ref. 35S4483), MS610dn (Ref. 35S4615)

Servicebeschreibung

Wenn bei einem durch den Service „Return-to-Base“ abgedeckten Produkt ein Defekt auftritt, sollte der Kunde das technische Supportzentrum von Lexmark kontaktieren und die Seriennummer des Geräts angeben. Lexmark prüft, ob die Garantie oder der Servicevertrag für das betroffene Produkt gilt.

Wenn für das Produkt die Servicegarantie gilt und Lexmark die vom Kunden ordnungsgemäß ausgefüllte und unterschriebene Anforderung für die Serviceaktion erhalten hat, weist das technische Supportzentrum von Lexmark den Kunden an, das fehlerhafte Gerät an den von Lexmark angegebenen Standort zurückzusenden. Die vom technischen Supportzentrum von Lexmark mitgeteilte Rücksende-Autorisierungsnummer (RMA) muss deutlich auf einem auf dem Paket angebrachten Etikett angegeben sein. Die Kosten für die Rücksendung des Produkts an Lexmark gehen zu Lasten des Kunden.

Das fehlerhafte Produkt sollte in der Originalverpackung von Lexmark oder in einer anderen geeigneten Verpackung zurückgesendet werden, um einen sicheren Versand an Lexmark zu gewährleisten.

Nach Eingang des Ersatzprodukts repariert Lexmark das Produkt und sendet es dem Kunden wieder zurück. Die Kosten für die Rücksendung des Produkts an Lexmark gehen zu Lasten von Lexmark.

Falls ein fehlerhaftes Produkt nicht mehr zu reparieren ist, kann Lexmark es durch ein neues, aufbereitetes oder gleichwertiges Produkt ersetzen.

Service Level Agreement (SLA)

Lexmark repariert das fehlerhafte Produkt und sendet es in der Regel innerhalb von fünf bis sieben Arbeitstagen nach Bestätigung des Eingangs bei Lexmark an den Kunden zurück. Bei entlegenen Standorten kann sich der Zeitraum verlängern.

Pflichten des Kunden

- ▶ Die Serviceanforderungsvorlage annehmen, ausfüllen, unterschreiben und an Lexmark senden. Die Serviceanforderung gilt als Bestellung, wenn die Serviceaktion kostenpflichtig ist
- ▶ Mit dem technischen Supportzentrum von Lexmark beim Diagnoseprozess zur Fehlersuche kooperieren und es unterstützen
- ▶ Den Weisungen des technischen Supportzentrums von Lexmark im Hinblick auf die Vorbereitung und Verpackung des Produkts folgen
- ▶ Optionen, Funktionen, Verbrauchsmaterialien, Netzkabel und die gesamte zugehörige Dokumentation entfernen, bevor der Kunde das defekte Produkt an Lexmark zurückgibt

- ▶ Das fehlerhafte Produkt adäquat verpacken und an Lexmark versenden. Die RMA-Nummer, den Namen und die Adresse auf einem am Paket angebrachten Etikett angeben
- ▶ Das Produkt wieder installieren, Optionen, Funktionen und Verbrauchsmaterialien für das Ersatzprodukt einrichten, sobald der Kunde es erhalten hat
- ▶ Prüfen, dass das von Lexmark reparierte und zurückgesendete Produkt ordnungsgemäß funktioniert

Einschränkungen

- ▶ Nur für bestimmte Produkte von Lexmark verfügbar (Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt „Produkte, für die diese Garantie gilt“)
- ▶ Nur verfügbar in Ländern, in denen dieses Angebot verkauft wird (Großbritannien, Deutschland & Österreich)
- ▶ Nur gültig, wenn die Produktregistrierung wie von Lexmark angegeben innerhalb von 90 Tagen nach dem Kaufdatum erfolgt ist
- ▶ Optionale Teile, Funktionen und Verbrauchsmaterialien (Tonerkassetten) sind nicht im reparierten Produkt enthalten
- ▶ Nach Erhalt des reparierten Produkts ist der Kunde für die Installation und Einrichtung des Produkts verantwortlich, einschließlich Optionen und Funktionen
- ▶ Bei Defekten aufgrund der Verwendung von Verbrauchsmaterialien, Teilen, Netzteilen, Wartungskits oder Optionen, die nicht von Lexmark stammen, gilt die Garantie nicht und die entsprechenden Kosten können dem Kunden in Rechnung gestellt werden
- ▶ Austauschteile können neue oder aufbereitete Ersatzteile sein, die von Lexmark zertifiziert sind.
- ▶ Für die Kosten von Verschleißteilen haftet der Kunde. Das Serviceangebot gilt für diese Teile nicht. Dazu gehören u. a. Fixierer, bestimmte Rollen, Wartungskits, Bildübertragungseinheiten und Verbrauchsmaterialien
- ▶ Die Kosten von Wartungsarbeiten an Verschleißteilen (wie oben angegeben) sind in diesem Angebot nicht enthalten. Bei Defekten aufgrund eines von einem nicht autorisierten Lexmark Partner durchgeführten Service gilt diese Garantie nicht und die entsprechenden Kosten können dem Kunden in Rechnung gestellt werden
- ▶ Bei Defekten aufgrund einer unsachgemäßen Verwendung des Produkts durch den Kunden oder aufgrund von Nachlässigkeit und Schäden gilt diese Garantie nicht und die entsprechenden Kosten können dem Kunden in Rechnung gestellt werden
- ▶ Defekte oder nicht verwendete Teile werden Eigentum von Lexmark, wenn sie ausgetauscht werden