

ROZSAH SLUŽBY (CS)

ČÁST I: ROZSAH SLUŽBY

EASY SERVICE PLAN – 3LETÝ NEBO 5LETÝ SERVIS NÁSLEDUJÍCÍ DEN U ZÁKAZNÍKA – Řada WG

Zahrnuje přístup k technické podpoře a zajištění servisu v místě instalace

VÁŠ BALÍČEK EASY SERVICE PLAN

Po aktivaci balíčku Easy Service Plan máte nárok na podporu pro svůj produkt Canon od místní technické podpory Canon (viz Část II: Kontaktní údaje technické podpory) (dále též „my, nás, naše atd.“), jak je podrobněji uvedeno níže.

Upozorňujeme, že všechny služby poskytované v rámci balíčku Easy Service Plan podléhají našim Standardním podmínkám poskytování služeb uvedeným v Části IV. V případě rozporu mezi zněním tohoto Rozsahu služeb a Standardních podmínek poskytování služeb bude rozhodující dokument Rozsah služeb.

Tento balíček Easy Service Plan se vztahuje pouze na produkty, které nejsou v den aktivace tohoto balíčku Easy Service Plan starší 90 dnů, přičemž stáří produktu můžeme ověřit na základě dokladu o koupi, který si od vás vyžádáme.

PRODUKTY

Podrobné informace o produktech, na něž se vztahuje váš balíček Easy Service Plan, naleznete na webových stránkách určených pro vaši zemi (viz Část II: Kontaktní údaje technické podpory).

SLUŽBY

Oprava poruch produktu

Objeví-li se kdykoli během platnosti balíčku Easy Service Plan u produktu porucha, nebo přestane-li produkt zcela fungovat, můžete se telefonicky

obrátit na místní technickou podporu (viz Část II: Kontaktní údaje technické podpory), a to od pondělí do pátku v uvedených pracovních hodinách, s výjimkou dnů státních svátků, a vyžádat si servisní hovor.

Nelze-li váš dotaz vyřešit telefonicky či na dálku, bude vám přidělen kvalifikovaný servisní technik, který si s vámi telefonicky domluví vhodnou dobu návštěvy. Naším cílem je dorazit na místo instalace do dalšího pracovního dne. Výjimky jsou uvedeny v našich Standardních podmínkách poskytování služeb.

Naši servisní technici jsou důkladně školeni v oblasti podpory vašeho produktu a mají při sobě vždy kompletní sadu náhradních dílů Canon. Váš balíček Easy Service Plan pokrývá všechny náklady spojené se servisní službou, včetně výjezdních nákladů, cestovného a servisních hodin. Pokrývá také veškeré náklady na všechny servisní součástky, tiskové hlavy a servisní sadu automatického podavače dokumentů. Do krytí nejsou zahrnuty náklady na spotřební položky, například na inkoustové kazety a tisková média (např. papír). Dále, pokud instalaci a připojení vašeho výrobku prováděla jiná společnost než naše, pak služby a související servisní součástky nutné vzhledem k chybné instalaci nebo síťovému připojení výrobku nejsou zahrnuty v tomto balíčku Easy Service Plan. Kompletní seznam výjimek najdete v našich Standardních podmínkách poskytování služeb.

Upozorňujeme, že poskytnutí služeb servisních techniků v místě instalace je podmíněno tím, že se váš produkt nachází v jedné ze zemí uvedených v Části II. Zamýšlíte-li svůj produkt přemístit a instalovat mimo zemi, v níž byl poprvé zaregistrován, nelze služby dle balíčku Easy Service Plan poskytnout a nelze uplatnit refundaci. Mimo to, pokud v průběhu trvání platnosti balíčku Easy Service Plan hodláte produkt přemístit z jednoho místa a adresy na druhé místo a adresu, je nutné, abyste nám s předstihem poskytli informace o nové adrese. Můžete tak učinit e-mailem zaslaným místní technické podpoře.



ROZSAH SLUŽBY (CS)

Servis kvality výkonu

Váš balíček Easy Service Plan pokrývá nejen selhání vybavení, ale vztahuje se také na vaše požadavky týkající se fungování ovladačů tiskárny a snížení výstupní kvality. Díky tomu je zajištěno, že vám váš produkt poskytne vysoký výkon a kvalitu tisku.

Středisko zákaznické podpory

Balíček Easy Service Plan vám také nabízí přístup k našemu středisku zákaznické podpory během běžných pracovních hodin.

V tomto středisku pracují produktoví odborníci schopní poradit vám s problémy, které se mohou u produktu vyskytnout, a mohou vám pomoci vyřešit problém vzdáleně a předejít nutnosti servisní návštěvy.

DOBA PLATNOSTI BALÍČKU EASY SERVICE PLAN

Váš balíček Easy Service Plan má platnost 3 roky nebo 5 let od aktivace a na konci tohoto pětiletého období jeho platnost automaticky vyprší.