

SERVICEUMFANG (DE)

TEIL I: SERVICEUMFANG

EASY SERVICE PLAN 3 JAHRE ODER 5 JAHRE VOR-ORT-SERVICE AM NÄCHSTEN WERKTAG – WG Serie

Beinhaltet Zugang zum Helpdesk sowie Serviceeinsätze vor Ort

IHR EASY SERVICE PLAN

Nach der Aktivierung Ihres Easy Service Plans sind Sie berechtigt, für Ihr Canon Produkt Support vom örtlichen Canon Servicedesk zu erhalten (siehe Teil II: Servicedesk-Kontaktinformationen) („wir, uns, unser“), wie weiter unten beschrieben.

Bitte beachten Sie, dass alle Dienstleistungen des Easy Service Plans unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen in Teil IV unterliegen. Im Falle eines Konflikts zwischen dem Serviceumfang und den Allgemeinen Geschäftsbedingungen ist der Serviceumfang maßgebend.

Dieser Easy Service Plan gilt nur für Produkte, die am Aktivierungsdatum des Easy Service Plans maximal 90 Tage alt sind. Zwecks Bestätigung des Produktalters behalten wir uns vor, den entsprechenden Kaufbeleg anzufordern.

PRODUKTE

Einzelheiten zu den Produkten, die Ihr Easy Service Plan abdeckt, finden Sie auf der Website Ihres Landes (siehe Teil II: Servicedesk-Kontaktinformationen).

DIENSTLEISTUNGEN

Reparatur von Produktmängeln

Wenn innerhalb der Laufzeit des Easy Service Plans das Produkt Mängel aufweist oder komplett ausfällt, können Sie Ihren örtlichen Servicedesk (siehe Teil II: Servicedesk-Kontaktinformationen) während der angegebenen

Geschäftszeiten anrufen (Montag bis Freitag, außer an Feiertagen) und den Kundendienst anfordern.

Falls sich das Problem nicht telefonisch oder per Fernsupport lösen lässt, wird ein qualifizierter Servicetechniker beauftragt, der Sie anruft und mit Ihnen einen Termin vor Ort abmacht. Unser Ziel ist es, am nächsten Werktag vor Ort zu sein. Ausnahmen sind gemäß unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen möglich.

Unsere Servicetechniker sind in Ihrem Produkt umfassend geschult und führen einen umfangreichen Satz an Canon Ersatzteilen mit sich. Ihr Easy Service Plan deckt alle damit verbundenen Arbeitskosten ab, einschließlich Fahrt- und Reparaturzeiten. Auch die Kosten für alle Ersatzteile, den Druckkopf und das ADF-Wartungskit sind vom Easy Service Plan abgedeckt. Die Kosten für Verbrauchsmaterialien, wie Tintentanks und Druckmedien (z.B. Papier) sind davon ausgenommen. Falls Installation und Netzwerkanschluss Ihres Produkts nicht von uns erbracht wurden und/oder Dienstleistungen und die zugehörigen Ersatzteile aufgrund einer fehlerhaften Installation oder Netzwerkverbindung Ihres Produkts erforderlich sind, so wird dies ebenfalls nicht vom Easy Service Plan abgedeckt. Die vollständige Liste der Ausschlusskriterien finden Sie in unseren Allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Bitte beachten Sie, dass es für die Erbringung von Dienstleistungen vor Ort durch unsere Servicetechniker Voraussetzung ist, dass sich Ihr Produkt in einem der in Teil II aufgeführten Länder befindet. Falls Sie beabsichtigen, Ihr Produkt außerhalb des Landes, in dem es zuerst registriert wurde, zu transportieren und zu installieren, werden die Dienstleistungen des Easy Service Plans nicht bereitgestellt. Rückerstattungen sind nicht möglich. Falls Sie innerhalb der Laufzeit Ihres Easy Service Plans Ihr Produkt an einen anderen Ort transportieren, müssen Sie uns die neue Anschrift im Voraus mitteilen. Hierzu reicht es, eine E-Mail an Ihren örtlichen Servicedesk zu schicken.



SERVICEUMFANG (DE)

Service für qualitative Leistung

Ihr Easy Service Plan deckt nicht nur Produktmängel ab, sondern unterstützt Sie auch bei möglichen Anforderungen in puncto Druckertreiber-Funktionen und im Fall einer Verschlechterung der Ausgabequalität. So ist sichergestellt, dass Ihr Produkt hohe Leistung und hochwertige Drucke liefert.

Helpdesk

Durch den Easy Service Plan haben Sie auch während der normalen Geschäftszeiten Zugang zum Helpdesk.

Am Helpdesk arbeiten Produktspezialisten, die bei möglichen Problemen mit Ihrem Produkt weiterwissen. Vielfach können sie einen Kundendienst-Einsatz überflüssig machen, indem sie das Problem aus der Ferne beheben.

LAUFZEIT DES EASY SERVICE PLANS

Ihr Easy Service Plan ist vom Zeitpunkt der Aktivierung an 3 oder 5 Jahre gültig. Er wird nach der 3- oder 5-Jahresperiode automatisch auslaufen.