

ZAKRES USŁUG (PL)

CZĘŚĆ I: ZAKRES USŁUG **3-LETNIA LUB 5-LETNIA USŁUGA INTERWENCJI** **NA MIEJSCU W NASTĘPNYM DNIU W RAMACH** **PLANU ŁATWEGO SERWISU – seria WG**

Obejmuje dostęp do działu pomocy technicznej i usług serwisowych na miejscu.

PLAN ŁATWEGO SERWISU

Po aktywacji Planu Łatwego Serwisu użytkownik jest uprawniony do otrzymywania wsparcia technicznego dotyczącego produktów firmy Canon z lokalnego centrum obsługi serwisowej firmy Canon (patrz Część II: Dane kontaktowe centrum obsługi serwisowej) („my, nas, nasze”), jak opisano poniżej.

Należy pamiętać, że wszystkie usługi świadczone w ramach Planu Łatwego Serwisu podlegają standardowemu regulaminowi świadczenia usług, opisanemu w części IV. W przypadku jakiegokolwiek konfliktu między niniejszym zakresem usług a standardowym regulaminem świadczenia usług obowiązuje niniejszy zakres.

Ten Plan Łatwego Serwisu odnosi się tylko do produktów, które nie są starsze niż 90 dni, licząc od daty aktywacji planu. Możemy poprosić o okazanie dowodu zakupu w celu weryfikacji wieku produktu.

PRODUKTY

Szczegółowe informacje na temat produktów objętych Planem Łatwego Serwisu można znaleźć w witrynie internetowej obsługującej dany kraj (patrz Część II: Dane kontaktowe centrum obsługi serwisowej).

USŁUGI

Usunięcie usterek produktu

Jeśli w dowolnym momencie okresu obowiązywania Planu Łatwego Serwisu w produkcie wystąpi usterka lub produkt ulegnie awarii, można skontaktować

się z lokalnym centrum obsługi serwisowej (patrz Część II: Dane kontaktowe centrum obsługi serwisowej) w podanych godzinach pracy, od poniedziałku do piątku (z wyjątkiem świąt państwowych), i zamówić połączenie serwisowe.

Jeśli problemu nie uda się rozwiązać telefonicznie lub zdalnie, zostanie przypisany wykwalifikowany serwisant, który skontaktuje się z zamawiającym w celu uzgodnienia terminu wizyty. Dodażymy wszelkich starań, aby pracownik serwisu zjawił się w siedzibie klienta w następnym dniu roboczym. Obowiązują wyjątki opisane w standardowym regulaminie świadczenia usług.

Nasi serwisanci są w pełni przeszkoleni w zakresie obsługi produktu i mają do dyspozycji kompleksowy zestaw części zamiennych firmy Canon. Plan Łatwego Serwisu obejmuje wszystkie powiązane koszty pracy, w tym koszty wezwania, podróży i naprawy. Obejmuje on również koszty wszystkich części zamiennych, głowicy drukującej i zestawu konserwacyjnego podajnika ADF. Koszty materiałów eksploatacyjnych, takich jak zbiorniki z atramentem i nośniki druku (np. papier), są wyłączone. Co więcej, jeżeli instalacji i podłączenia urządzenia do komputera lub sieci nie wykonał nasz serwis, usługi serwisowe i części użyte do skorygowania wadliwej instalacji lub niepoprawnego podłączenia produktu do sieci nie są objęte Planem Łatwego Serwisu. Pełną listą wykluczeń zawiera standardowy regulamin świadczenia usług.

Należy pamiętać, że serwisanci mogą wykonywać usługi serwisowe w siedzibie klienta tylko wtedy, gdy produkt znajduje się w jednym z krajów wymienionych w części II. Jeśli klient zamierza zainstalować urządzenie w kraju, w którym nie zostało ono pierwotnie zarejestrowane, świadczenie usług w ramach Planu Łatwego Serwisu nie będzie możliwe. Klientowi nie będzie też przysługiwać zwrot pieniędzy. Jeśli klient zamierza przenieść urządzenie do innej lokalizacji i na inny adres w czasie obowiązywania Planu Łatwego Serwisu, musi nam wcześniej podać nowy adres. Może to zrobić w wiadomości e-mail wysłanej do lokalnego centrum obsługi serwisowej.



ZAKRES USŁUG (PL)

Usługa gwarantująca wydajność i wysoką jakość

Plan Łatwego Serwisu obejmuje nie tylko usterki sprzętu, lecz także problemy z funkcjonowaniem sterownika lub obniżeniem się jakości druku. Dzięki temu klient ma pewność, że wydajność urządzenia i jakość wydruków będą zgodne z oczekiwaniami.

Dział pomocy technicznej

Plan Łatwego Serwisu zapewnia również dostęp do naszego działu pomocy technicznej w normalnych godzinach pracy.

Pracownicy działu pomocy technicznej są specjalistami w zakresie określonych produktów. Udzielają oni porad umożliwiających rozwiązywanie problemów. Ich wskazówki mogą zapobiec wezwaniu serwisanta, o ile problem da się rozwiązać zdalnie.

OKRES OBOWIĄZYWANIA PLANU ŁATWEGO SERWISU

Plan Łatwego Serwisu jest ważny przez 3 lata lub 5 lat od daty aktywacji i automatycznie wygasa z końcem 3- lub 5-letniego okresu.