

DATA SHEET

Service Pack Collect & Return Service

Issue April 2010

Uppgradera ditt systems standardgaranti med Collect & Return service som gäller i Europa, Mellanöstern och Afrika*

Pages 1

Introduktion

Fujitsu Service Pack erbjuder hårdvaruservice med Collect/Return-service. Detta Service Pack kan köpas till Fujitsu LIFEBOOK, AMILO (bärbara och stationära), STYLISTIC, ESPRIMO desktop (vissa modeller) samt till bildskärmar.



Service Pack med Collect & Return Service

Om en hårdvarureparation blir nödvändig säkerställer denna Service Pack reparation av hög kvalitet av en auktoriserad Fujitsu serviceverkstad.

Service Pack kan köpas direkt tillsammans med hårdvaran eller upp till 90 dagar efter inköpsdatum.

Service Produktbeskrivning

Service Pack består av följande tjänster:

Felanmälan

Felanmälan kan göras under lokal kontorstid. Vid felanmälan måste serienummer för den trasiga produkten alltid uppges.

Help desk

Helpdesken ger telefonsupport (felanalys och diagnos) under lokal kontorstid. Telefonnummer till helpdesk finns på följande länk: <http://ts.fujitsu.com/helpdesk>

Öppettider och mer lokala kontaktuppgifter finns genom att klicka på respektive lands namn. Helpdeskens nummer finns också i den broschyr som levereras med varje produkt.

Felsökning: Fujitsu gör alltid som första åtgärd en felsökning på distans. Det är därför nödvändigt att först kontakta Fujitsus helpdesk. Vid behov skickas enheten för reparation hos en auktoriserad serviceverkstad.

Intransport

Om reparation är nödvändig ska den defekta enheten transporteras till serviceverkstad enligt något av följande alternativ.

1. Kunden erhåller en förbetald fraktsedel via e-post eller post. Enheten skickas med post till serviceverkstad.
2. Kunden erhåller en förbetald fraktsedel. Enheten hämtas hos kunden för transport till serviceverkstaden.

Reparation/åtgärd

Enheten repareras genom att defekt del byts ut. Efter utbyte av del testas produktens fulla funktion genom att en speciell diagnostikprogramvara kontrollerar alla i enheten ingående delar.

Returtransport

Efter att produktens fulla funktion säkerställts transporteras enheten tillbaka till kundens hemadress eller närmaste utlämningsställe via post eller annan fraktare.

Avtalslängd

Längden på ett Collect & Return-avtal kan ha följande längd för samtliga desktop- och mobila produkter:

- 12 månader
- 24 månader
- 36 månader

För vissa modeller kan även följande längder på avtal tecknas:

- 48 månader
- 60 månader

Förutsättningarna

Collect & Return service kräver närvaro av eller tillgång till en utsedd kontaktperson som gör det möjligt att skicka följesedel alt. att komma överens om datum och tid för upphämtning av det defekta systemet. Kunden ansvarar för att produkten är emballerad på ett korrekt sätt.

Rekommendationer / Övrigt

- Kunden ansvarar för backup och återläsning av hårddiskens innehåll.
- Ominstallation av operativsystem och programvara ingår inte i denna tjänst.
- Fujitsu strävar efter att uppfylla alla överenskomna tider i avtalet. Fujitsu kan dock inte garantera detta under alla omständigheter, därför kan kunden inte kräva ersättning för skador eller annat som uppstått till följd av detta
- Fujitsus allmänna villkor för Service Pack finns att läsa på följande länk: <http://se.ts.fujitsu.com/support/servicepacks/>
- Kunden skall själv tillhandahålla emballage samt emballera produkten. Om ändamålsenligt emballage saknas kan det köpas via vår verkstad Infocare's webbplats, (<http://www.infocare.se>).

*Gäller i länder där Fujitsu har representation, lokala avvikelser kan förekomma.