

Část I: Rozsah služeb

Balíček Easy Service Plan – Servis u zákazníka během 8 hodin – Skenery

Zahrnuje přístup k technické podpoře a servis u zákazníka.

Balíček Easy Service Plan

Po aktivaci balíčku Easy Service Plan jste oprávněni získávat podporu pro váš produkt společnosti Canon od vašeho místního servisního oddělení Canon (viz Část II: Kontakt na servisní oddělení) („My“, „Nám“, „Naše“), jak je podrobně uvedeno dále.

Upozorňujeme, že veškeré služby poskytované v rámci balíčku Easy Service Plan podléhají našim standardním Podmínkám a ujednáním týkajícím se poskytování služeb, uvedeným v Části IV. V případě jakéhokoli konfliktu mezi tímto Rozsahem služeb a standardními Podmínkami a ujednáními týkajícími se poskytování služeb má přednost tento Rozsah služeb.

Tento balíček Easy Service Plan se vztahuje pouze na produkty, které nejsou starší než 90 dnů k datu aktivace tohoto balíčku Easy Service Plan. Můžeme vás požádat o nákupní doklad za účelem ověření stáří produktu.

Produkty

Podrobnosti o produktech zahrnutých do balíčku Easy Service Plan získáte na webu Easy Service Plan pro vaši zemi (viz Část II: Kontakt na servisní oddělení).

Služby

• Opravy závad produktu

Pokud se kdykoli během doby platnosti balíčku Easy Service Plan vyskytne u produktu závada nebo produkt zcela přestane fungovat, můžete zavolat naše servisní oddělení (kontaktní informace vašeho místního servisního oddělení naleznete v Části II).

Jestliže váš dotaz nelze vyřešit telefonicky nebo na dálku, bude vám přiřazen kvalifikovaný servisní technik, který si s vámi telefonicky dohodne termín návštěvy. Servisní technik se dostaví na vámi určené místo následující pracovní den od 9:00 do 17:00 a provede požadovaný servis.

Služby podpory v rámci tohoto balíčku Easy Service Plan může naším jménem zajišťovat jiná společnost. Ve všech případech jsou naši servisní technici plně vyškoleni na poskytování podpory produktu a mají k dispozici obsáhlou sadu náhradních dílů produktů Canon. Váš balíček Easy Service Plan zahrnuje úhradu veškerých souvisejících nákladů na práci, včetně telefonického hovoru, cestovného a doby strávené opravou. Pokrývá také náklady na všechny náhradní díly. Výjimkou jsou náklady na spotřební položky, například válečky podavače papíru a inkousty. Kromě toho, pokud instalaci a připojení produktu k počítači nebo síti nezajistila naše společnost, nebudou servis a související servisní díly, které jsou nutné z důvodu nesprávné instalace nebo nesprávného připojení produktu, zahrnuty do tohoto balíčku Easy Service Plan.

K tomuto balíčku Easy Service Plan je samostatně dostupný balíček Easy Service Plan – Instalace nebo Easy Service Plan – Síťová instalace a školení (dle potřeby) pokrývající instalaci a připojení produktu. Úplný seznam výjimek naleznete v našich standardních Podmínkách a ujednáních týkajících se poskytování služeb.

Platí výjimky uvedené v našich standardních Podmínkách a ujednáních týkajících se poskytování služeb.

Upozorňujeme, že nezbytným předpokladem pro poskytnutí servisu u zákazníka servisními technikami je skutečnost, že se produkt nachází v zemi, kde je registrován („Oblast“). Pokud se rozhodnete přesunout a nainstalovat produkt mimo tuto oblast, služby v rámci balíčku Easy Service Plan nelze poskytnout a nelze požadovat vrácení peněz. Kromě toho, pokud se během doby platnosti balíčku Easy Service Plan rozhodnete přesunout produkt na jiné místo a jinou adresu, je nutné, abyste nám předem sdělili informace o nové adrese. Tyto informace můžete odeslat e-mailem místnímu servisnímu oddělení.

- **Servis pro kvalitní výkon**

Balíček Easy Service Plan nezahrnuje pouze závady zařízení, ale pokrývá také vaše případné požadavky na podporu týkající se funkcí softwaru nebo ovladače.

- **Vzdálená podpora a technická podpora**

Součástí balíčku Easy Service Plan je vzdálená podpora během uvedené pracovní doby. Technická podpora je zajišťována zástupci, kteří vám poskytnou poradenství při případných problémech s produktem, a je-li to možné, vyřeší problém vzdáleně bez návštěvy servisního technika.

Doba platnosti balíčku Easy Service Plan

Balíček Easy Service Plan je platný 3 roky od aktivace. Na konci tohoto období platnost balíčku Easy Service Plan automaticky vyprší.