

Garantie Collect & Return

Cum functioneaza garantia Collect & Return?

Clientul anunta defectiunea echipamentului la Help Desk printr-un apel telefonic sau prin formularul postat pe internet <http://www.fujitsu-siemens.ro/support/contact/contact.html>. Daca nu este posibila indepartarea defectiunii prin suportul telefonic din partea Help Desk, aparatul este preluat de la client si dus la un centru de reparatie. Dupa reparatie aparatul este adus inapoi la client. In cazul unei interventii in garantie Fujitsu Siemens Computers preia costurile pentru, materialul necesar, respectiv orele aferente de lucru, precum si pentru transportul aparatului de la si inapoi la client.

Procedura de garantie

In cazul in care produsul dumneavoastra Fujitsu Siemens Computer are o defectiune, va rugam sa va adresati pentru inceput Fujitsu Siemens Computers Help Desk. Acolo, angajatii nostri va vor ajuta sa diagnosticati defectele si functiile eronate. In multe cazuri veti putea sa indepartati defectiunea cu ajutorul agentului Help Desk la telefon.

Numarul de telefon de la Help Desk in Romania este: 0040-31-810.35.20. O lista a numerelor de telefon pentru Help Desk este atasata produsului Dumneavoastra. Gasiti o lista actualizata a acestora si pe internet la <http://www.fujitsu-siemens.ro/support/helpdesk.html> ori la <http://www.fujitsu-siemens.ro/support/contact/contact.html>

Va rugam sa aveti la indemana in cazul unui apel la Help Desk urmatoarele informatii:

- Numele Dumneavoastra, adresa, codul postal si un numar de telefon la care puteti fi gasit
- Denumirea modelului, codul articolului si seria si numarul produsului
- Data si locatia de unde ati achizitionat produsul
- O scurta descriere a problemei aparute.

Va rugam sa aveti la indemana intotdeauna si CD-urile originale primite la cumpararea produsului, cu care poate fi reinstalata configuratia originala pre-instalata din fabrica.

Help Desk-ul va decide impreuna cu dumneavoastra pasii ce sunt de urmat in continuare.

Dorim sa va atragem atentia cu aceasta ocazie, asupra faptului ca în cazul unei solicitari de garantie, datele indicate de catre dumneavoastra sunt salvate pentru scopuri de asigurare a calitatii. Aceste date sunt folosite in cadrul derularii interventiei de garantie pentru controlul performantelor personalului nostru de service si a partenerilor nostrii autorizati de service. Acestea se intampla pentru a asigura un standard ridicat al calitatii service-ului la partenerii nostrii, in cadrul grupului Fujitsu Siemens Computers si a subsidiarelor, companiilor mama. In acest scop datele pot fi chiar inaintate catre o terta parte calificata si mandatata corespunzator.

Daca intr-un anumit caz Dumneavoastra nu veti dori ca datele dvs. personale sa fie salvate/ utilizate sau transmise în cadrul masurilor de asigurare a calitatii numite mai sus, mai departe de perioada necesara pentru prestarea serviciilor de garantie, ne puteti comunica acest lucru telefonic, prin intermediul Help Desk.

Este recomandabila in orice caz o salvare a datelor in cazul folosirii de hardware sau software. O salvare de siguranta a datelor este recomandabila in special inainte de trimiterea in service, deoarece nu in orice caz va putem asigura, ca aceste date nu vor fi pierdute prin interventiile in cadrul service-ului. Va rugam sa acordati atentie faptului ca responsabilitatea pentru o salvare completa a datelor, inclusiv a programelor sistemelor de operare si a aplicatiilor va revine in totalitate dumneavoastra ca utilizator al

aparaturii. Raspunderea Fujitsu Siemens Computers exclude in mod clar din cadrul garantiei oferite, garantia pentru pierderea de date si informatii.

Exemplu de raportare a defectului in perioada de garantie

Sunt patru pasi de urmat:

Pasul 1- Pregatirea informatiilor

Inainte sa contactati Fujitsu Siemens Computers Helpdesk, va rugam sa pregatiti urmatoarele informatii:

- Numele d-voastra, adresa, codul postal si numarul de telefon:
(Exemplu: Tudor Miheilescu – Str. Burebista - RO-050881 Bucuresti – 0040-31-810.35.20)
- Denumirea modelului, codul articolului si seria si numarul produsului
Vedeti in imaginea: Amilo - M1424 - YSNJ033998
Puteti gasi seria pe eticheta de sub aparat
- Data si locatia de unde ati achizitionat produsul
Este necesar sa aveti copii dupa factura si certificatul de garantie
- O scurta descriere a problemei aparute
Exemplu: Sunetul nu mai functioneaza.



Pasul 2 – Help Desk

Contactati Fujitsu Siemens Computers HelpDesk la numarul de telefon 0040-31-810.35.20. Un agent de la Help Desk va decide daca aparatul d-voastra trebuie reparat. Daca trebuie trimis in service agentul de la Help Desk va hotara impreuna cu d-voastra cand si de unde poate fi preluat aparatul. Vetii primi un numar de inregistrare a evenimentului, pe care il puteti folosi ulterior pentru a urmari evolutia evenimentului de service.



Pasul 3 – Serviciu de curierat

Un curier va veni la momentul si la locatia stabilita de d-voastra pentru a prelua echipamentul si al duce la centrul de service autorizat. Este necesar sa trimiteti doar echipamentul defect – fara adaptor, mouse, CD-uri, manuale...

Inainte de a fi preluat de catre curier, echipamentul trebuie impachetat in cutia originala sau o cutie adecvata pentru a asigura nedeteriorarea echipamentului in timpul transportarii.

Fujitsu Siemens Computers isi asuma responsabilitatea doar pentru echipamentele defecte.



Pasul 4 – Returnarea echipamentului

Dupa primirea echipamentului in service, Fujitsu Siemens Computers va repara echipamentul in cel mai scurt timp posibil, urmand sa fiti contactat de un agent de la Help Desk si va conveni cu d-voastra un moment si un loc pentru a vi se returna echipamentul.

Evolutia evenimentului de service poate fi aflata in orice moment, doar printr-un apel la Help Desk.