

Informatiesheet werkzaamheden technische dienst:

Op alle hardware die u bij Complan aanschaft, heeft u fabrieksgarantie.

In de offerte/bevestiging wordt altijd bij de apparatuur vermeldt welke garantie van toepassing is.

Enkel op het moment van aanschaf van de hardware kan eventueel een uitbreiding van de garantie aangeschaft worden.

Fujitsu Garantie

De garantie-overeenkomst sluit u met Fujitsu, de producent van het computersysteem, en heeft betrekking op de fysieke hardware.

Fujitsu biedt diverse typen garantie, de meest voorkomende zijn:

Bring-in garantie Fujitsu

De gemelde storing wordt telefonisch of externe toegang (remote) door Fujitsu geanalyseerd. Indien de storing niet via externe toegang (remote) kan worden opgelost en de hardware moet worden gerepareerd, dient de klant het defecte apparaat af te leveren bij een gekwalificeerd servicepunt (servicepartner of reparatiecentrum). Wanneer het apparaat is gerepareerd, ontvangt de klant daarvan bericht en kan het apparaat worden opgehaald. Deze garantie behelst de vervanging van de defecte onderdelen en de daarmee gepaard gaande arbeidskosten, maar niet de kosten van het vervoer naar en van het servicepunt.

Collect & return garantie Fujitsu

De gemelde storing wordt telefonisch of externe toegang (remote) door Fujitsu geanalyseerd. Indien de storing niet via externe toegang (remote) kan worden opgelost en de hardware moet worden gerepareerd, wordt het defecte apparaat bij de klant opgehaald en naar een gekwalificeerd servicepunt (servicepartner of reparatiecentrum) gebracht. Het defecte apparaat wordt opgehaald:

1) door een medewerker van een van de reparatiebedrijven van Fujitsu. Het defecte apparaat wordt opgehaald op het adres van de klant (bij de hoofdingang als er geen verdere afspraken zijn gemaakt). De klant moet het defecte apparaat goed hebben verpakt voordat het wordt opgehaald, tenzij de Fujitsu servicedesk heeft aangegeven dat de logistieke provider zijn eigen verpakkingsmateriaal gebruikt om het apparaat in te vervoeren.

2) of middels een vrachtbrief/vooruitbetaald afleveringslabel voor de klant als die het defecte apparaat op diens eigen voorwaarden wil laten ophalen. De klant moet het defecte apparaat goed hebben verpakt voordat het wordt opgehaald.

Nadat het apparaat is gerepareerd, wordt het teruggebracht naar de vestiging van de klant.

On-site garantie Fujitsu

De gemelde storing wordt telefonisch of externe toegang (remote) door Fujitsu geanalyseerd. Fujitsu zal naar eigen goeddunken een servicemonteur inplannen die ter plaatse de oorzaak van het probleem onderzoekt en indien mogelijk het probleem zal verhelpen. Als de hardware defect is, wordt het apparaat ter plaatse gerepareerd door het defecte onderdeel te vervangen of te repareren. Voorwaarde voor de service ter plaatse is dat de standplaats van de klant zich binnen een straal van 50 km (op verharde wegen) rond of een uur rijden van de vestiging van een Fujitsu servicepartner of Fujitsu reparatiecenter bevindt. Als de afstand groter is, heeft Fujitsu het recht de daardoor veroorzaakte verplaatsings- en reistijdskosten in overleg met de klant afzonderlijk in rekening te brengen of het toestel na toestemming door de klant in een centraal Fujitsu herstelcenter te herstellen. Dit laatste geldt ook als een herstelling ter plaatse niet mogelijk is.

Garantie hardware overige fabrikanten

De garantievoorwaarden van andere fabrikanten kunt u nakijken op de website van de betreffende fabrikant. Bij de meeste fabrikanten kunt u op basis van het serienummer de specifieke garantie van uw product opzoeken.

BELANGRIJK: de garantie op de hardware heeft geen betrekking op installatie- en/of andere werkzaamheden van Complan en/of voorrijkosten bij het ophalen of terugbrengen van uw hardware.

Indien aanvullende werkzaamheden van Complan wenselijk zijn, worden deze gefactureerd op basis van voorrijkosten en arbeidsloon.

Mocht Complan op uw verzoek op locatie komen en de problemen niet kunnen verhelpen - omdat er bijvoorbeeld actie van de fabrikant van de hardware noodzakelijk is - zullen de gemaakte arbeidsuren en voorrijkosten evengoed gefactureerd worden.

De technische dienst van Complan kent verschillende tarieven:

100% uiterlijk 2e werkdag; € 75,- per uur, voorrijkosten € 90,-

125% uiterlijk volgende werkdag; € 93,75 per uur, voorrijkosten € 112,50

150% zelfde werkdag; € 112,50 per uur, voorrijkosten € 135,-

NB. Houdt u er rekening mee dat wanneer binnen garantie uw harde schijf stuk gaat, Fujitsu deze schijf zal vervangen met een lege nieuwe schijf. Herinstallatie van Windows, overige software zoals Novadent, digitale röntgen, etc. en het terugplaatsen van uw gegevens valt niet onder de garantie. Indien u de installatie hiervan door Complan laat verzorgen, worden hiervoor voorrijkosten en arbeidsloon berekend.