

Datablad

Support Pack

Hämta/Lämna Service

Underhåll och Support för IT hårdvara

Version: september 2018

Antal sidor: 1

INTRODUKTION

Fujitsu Support Pack erbjuder hårdvarusevice med Hämta/Lämna -service. Detta Support Pack kan köpas till vissa av Fujitsus bärbara och stationära datorer samt till bildskärmar. Servicen gäller inom EMEA+I med vissa restriktioner.

HÄMTA/LÄMNA SERVICE (Collect & Return)

Om en hårdvarureparation blir nödvändig säkerställer denna Support Pack reparation av hög kvalitet av en auktoriserad Fujitsu serviceverkstad. Support Pack kan köpas direkt tillsammans med hårdvaran eller upp till 90 dagar efter inköpsdatum.

SERVICE PRODUKT BESKRIVNING

Hämta/Lämna Support Pack består av följande tjänster:

- **Felanmälan**
Felanmälan kan göras under lokal kontorstid. Vid felanmälan måste serienummer för den trasiga produkten alltid uppges.
- **Helpdesk**
I samtliga Fujitsuprodukters garanti (även utökad) ingår att helpdesk ger telefonsupport (felanalys och diagnos) vid felanmälan under hela produktens garantitid. Telefonnummer och öppettider för Sverige finns på följande länk:
<http://www.fujitsu.com/se/contact/support/>
- **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.
 - Kunden erhåller en förbetald fraktsedel via e-post eller post. Enheten skickas med post till serviceverkstad.
 - 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 Hämta/Lämna-avtal kan ha följande längd: 12-, 24- eller 36 månader. För vissa modeller kan även följande längder på avtal tecknas: 48- eller 60 månader

FÖRUTSÄTTNINGAR

Hämta/Lämna 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 ska själv tillhandahålla emballage och ansvara för att produkten är emballerad på ett korrekt och säkert sätt.

REKOMMENDATIONER / ÖVRIGT

Kunden ansvarar för backup och återläsning av hårddiskens innehåll. Ominstallation av operativsystem och programvara ingår inte i denna tjänst.

Fujitsu strävar alltid 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

Allmänna villkor för Support Pack finns att läsa på följande länk:
<http://www.fujitsu.com/se/services/support/supportpack/>

För övriga länder:

<http://support.ts.fujitsu.com/contact/servicedesk/>
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.

Kontaktinfo

FUJITSU Sweden AB
Address: Kista Alléväg 1, 164 55 Kista
Phone: +46 8 793 70 00
Website: se.fujitsu.com