

Sustitución avanzada de unidades

Cobertura para todo.

Con la cobertura de Sustitución avanzada de unidades, su equipo estará cubierto para que usted pueda maximizar la productividad.

Asistencia para productos

- Acceda al máximo nivel de experiencia en asistencia: un representante de Kodak Alaris trabajará con usted de forma remota para solucionar rápidamente el problema del escáner.
- En caso de que el problema del escáner no se pueda solucionar de forma remota, enviaremos un escáner de repuesto a su ubicación directamente.
- Maximice su productividad al recibir un escáner de repuesto al siguiente día hábil.
- Consulte las preguntas frecuentes y otra información útil en línea.

Preguntas frecuentes sobre la Sustitución avanzada de unidades (AUR)

¿Cómo puedo adquirir la cobertura de AUR? La cobertura de AUR de Kodak Alaris se puede adquirir directamente de Kodak Alaris o de un socio de Kodak Alaris. Los planes de servicio de AUR pueden estar disponibles en periodos de un año o de varios años.

¿Puedo adquirir la cobertura de AUR para todos los escáneres? La cobertura de Sustitución avanzada de unidades está disponible únicamente para ciertos escáneres. Para obtener información sobre los planes de asistencia disponibles para cada modelo de escáner, póngase en contacto con Kodak Alaris o un socio de Kodak Alaris.

¿Cómo puedo obtener asistencia de AUR? Para solicitar asistencia, póngase en contacto con el Centro de asistencia de Kodak Alaris. Tras la creación de un caso de asistencia, un representante de Kodak Alaris proporcionará asistencia técnica remota para diagnosticar el problema del cliente. Si se necesita un escáner de repuesto, se enviará una solicitud de AUR.

¿Cuánto se tarda en enviar un escáner de repuesto después de realizar la solicitud de AUR? Normalmente, las solicitudes de AUR se envían el mismo día. De lo contrario, el escáner se enviará al siguiente día hábil.

¿Recibiré un escáner nuevo? Kodak Alaris cuenta con un inventario de escáneres de repuesto nuevos o reacondicionados. Todos los escáneres incluidos en este inventario han superado pruebas exhaustivas para cumplir con las especificaciones de Kodak Alaris.

¿Recibiré todos los accesorios del escáner con el escáner de repuesto? No. Los cables de alimentación, las fuentes de alimentación, las bandejas de entrada y de salida, y otros cables no se envían con los escáneres de repuesto. Cuando reciba el escáner de repuesto, extraiga dichos accesorios del escáner defectuoso e instálelos en el escáner de repuesto. El escáner defectuoso se debe devolver con la misma configuración que el escáner de repuesto recibido.

¿Tengo que devolver el escáner defectuoso? Sí. La devolución del escáner defectuoso a Kodak Alaris es obligatoria. Las instrucciones de devolución y la etiqueta de envío de devolución se incluyen en el paquete de envío del escáner de repuesto. Si no se devuelve el escáner defectuoso, se emitirá una factura por el valor del escáner de repuesto enviado.



¿Puedo recibir asistencia de AUR si no tengo un acuerdo de asistencia de AUR vigente? No. Para recibir un escáner de repuesto, es obligatorio tener un acuerdo de asistencia de AUR vigente o un acuerdo de garantía de AUR vigente. Para los clientes que no cuenten con un acuerdo de AUR vigente, Kodak Alaris ofrece un servicio de reparación en depósito por correo. Para obtener más información sobre el precio del servicio de reparación en depósito, póngase en contacto con Kodak Alaris o un socio de Kodak Alaris.

¿Desea obtener más información?

AlarisWorld.com/go/services

Póngase en contacto con nosotros:

AlarisWorld.com/go/contactus

Kodak alaris



Services from
Kodak alaris

Todas las marcas comerciales y nombres comerciales son propiedad de sus respectivos propietarios.

La marca registrada y la imagen comercial de Kodak se utilizan de acuerdo con la licencia otorgada por Eastman Kodak Company.

© 2020 Kodak Alaris Inc.
TM/MC/MR: Alaris, ScanMate
11/20