

Substituição avançada da unidade (AUR, Advanced Unit Replacement)

Você está coberto.

Com a cobertura de substituição avançada de unidades da Kodak Alaris, seu equipamento estará protegido para ajudar você a maximizar a produtividade.

Suporte do Produto

- Acesso aos mais altos níveis de experiência de suporte. Um representante da Kodak Alaris vai trabalhar com você remotamente para tentar solucionar o problema do scanner com rapidez.
- Caso o problema do scanner não possa ser solucionado remotamente, um scanner de reposição será enviado diretamente à sua unidade.
- Maximize sua produtividade recebendo um scanner de reposição a partir do próximo dia útil.
- Acesso a perguntas frequentes e outras informações úteis on-line.

Perguntas frequentes sobre substituição avançada de unidades (AUR)

Como contrato a cobertura da AUR? A cobertura da AUR da Kodak Alaris pode ser contratada diretamente da Kodak Alaris ou com um parceiro da Kodak Alaris. Os planos de serviço da AUR podem estar disponíveis em contratos de um ou mais anos.

Posso contratar a cobertura de AUR para todos os scanners? A cobertura de substituição avançada de unidades só está disponível para alguns scanners. Entre em contato com a Kodak Alaris ou com um parceiro da Kodak Alaris para determinar os planos de suporte disponíveis para cada modelo de scanner.

Como obtenho suporte AUR? Inicie o suporte entrando em contato com um centro de suporte Kodak Alaris local. Após a criação de uma solicitação de suporte, um representante da Kodak Alaris vai prestar assistência técnica remota para diagnosticar o problema do cliente. Se uma troca de scanner for necessária, uma solicitação de AUR será enviada.

Quanto tempo vai levar até o envio de um scanner de reposição após uma solicitação de AUR ser enviada?

As solicitações de AUR normalmente são enviadas no mesmo dia. Caso contrário, o scanner será enviado no próximo dia útil.

Eu vou receber um novo scanner? A Kodak Alaris possui e mantém um conjunto de scanners de reposição que são novos ou recondicionados. Todos os scanners no conjunto são minuciosamente testados segundo as especificações da Kodak Alaris.

Eu vou receber todos os acessórios do scanner junto com o scanner de reposição? Não. Os scanners de reposição são enviados sem cabos de energia, fontes de alimentação, cabos diversos, bandejas de alimentação e bandejas de saída. Ao receber o scanner de reposição, remova os acessórios acima mencionados do scanner com problema e instale-os no scanner de reposição. O scanner com problema de funcionamento deve ser devolvido na mesma configuração que o scanner de reposição foi recebido.

Eu preciso devolver o scanner com defeito? Sim, é necessário devolver o scanner defeituoso para a Kodak Alaris. As instruções de devolução, juntamente com uma etiqueta de envio de devolução, serão fornecidas na caixa do scanner de reposição. A falha em devolver o scanner defeituoso vai resultar no envio de uma fatura com o valor da troca do scanner.



Posso obter suporte da AUR se não tiver um acordo de suporte AUR ativo? Não. Um acordo de suporte AUR ativo ou acordo de garantia AUR ativo é necessário para receber scanners de reposição. Para clientes que não possuam um acordo AUR ativo, a Kodak Alaris oferece um reparo em depósito para envio. Entre em contato com a Kodak Alaris ou um parceiro Kodak Alaris para obter mais detalhes e dados sobre o preço dos reparos de depósito.

Quer saber mais?

AlarisWorld.com/go/services

Fale conosco:

AlarisWorld.com/go/contactus

Kodak alaris



Services from
Kodak alaris

Todas as marcas registradas e nomes comerciais utilizados são de propriedade de seus respectivos detentores.

A marca comercial e a identidade visual da Kodak são usadas sob licença da Eastman Kodak Company.

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