

Échange du scanner

Bénéficiez d'une couverture.

Avec la couverture d'un remplacement anticipé (AUR) par Kodak Alaris, votre équipement peut être couvert afin de vous aider à maximiser votre productivité.

Assistance produit

- Accédez à une expertise d'assistance de tout premier plan. Un représentant Kodak Alaris collaborera avec vous à distance afin de résoudre rapidement le problème de votre scanner.
- Dans l'éventualité où le problème de votre scanner ne peut être résolu à distance, un scanner de remplacement sera livré directement à votre emplacement.
- Maximisez votre productivité en recevant un scanner de remplacement dès le jour ouvrable suivant.
- Consultez la foire aux questions et d'autres informations utiles en ligne.

Foire aux questions relatives au Remplacement anticipé (AUR)

Comment acheter mon assurance logicielle?

La couverture de remplacement anticipé d’Alaris peut être achetée directement chez Kodak Alaris ou chez un de ses partenaires. Les plans de services du remplacement anticipé peuvent être disponibles pour des périodes sur une seule ou plusieurs années.

Puis-je acheter une couverture AUR pour tous les scanners?

La couverture de remplacement anticipé est disponible uniquement sur certains scanners. Veuillez contacter Kodak Alaris ou un de ses partenaires afin de déterminer les plans de prise en charge disponible pour chaque modèle de scanner.

Comment puis-je obtenir une prise en charge AUR?

Initiez une prise en charge en contactant votre centre d’assistance Kodak Alaris local. Après la création d’un dossier d’assistance, un représentant Kodak Alaris réalisera une assistance technique en ligne afin de diagnostiquer le problème du client. Si un remplacement du scanner est nécessaire, une demande AUR sera envoyée.

Combien de temps la livraison du scanner prendra-t-elle après l’envoi de la demande AUR?

Les demandes AUR sont généralement traitées le jour même. Autrement, le scanner sera envoyé le jour ouvrable suivant.

Vais-je recevoir un nouveau scanner?

Kodak Alaris possède et conserve une gamme de scanners de remplacement neufs ou reconditionnés. Tous les scanners de la gamme sont rigoureusement testés en conformité avec les caractéristiques d’Alaris.

Tous les accessoires des scanners seront-ils livrés avec le scanner de remplacement?

Non, les scanners de remplacement sont livrés sans cordon d’alimentation, alimentation, câble assorti, plateau d’alimentation ni bac de sortie. Lorsque vous recevez un scanner de remplacement, retirez les accessoires susmentionnés du scanner défaillant et installez-les dans le scanner de remplacement. Le scanner défaillant devra être rendu avec une configuration identique à celle du scanner de remplacement reçu.

Dois-je retourner le scanner défaillant?

Oui, le retour du scanner défaillant est requis. Les instructions de retour, en plus d’une étiquette de livraison de retour, seront fournies dans l’emballage du scanner de remplacement. Le non-retournement du scanner défaillant entraînera l’envoi d’une facture équivalente à la valeur de remplacement pour le scanner.



Puis-je obtenir une prise en charge AUR si je ne dispose pas d’accord de prise en charge AUR?

Non, un accord de prise en charge AUR actif ou un accord de garantie AUR actif sont nécessaires pour recevoir un scanner de remplacement. Pour les clients ne disposant pas d’accord AUR actif, Kodak Alaris offre un service de réparation en atelier. Veuillez contacter Kodak Alaris ou un de ses partenaires pour plus d’informations et un tarif quant à la réparation en atelier.

Vous voulez en savoir plus?

AlarisWorld.com/go/services

Nous contacter:

AlarisWorld.com/go/contactus

Kodak alaris



Services from
Kodak alaris

Toutes les marques commerciales et les dénominations commerciales utilisées sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.

La marque commerciale et l’identité visuelle de Kodak sont utilisées sous licence acquise auprès de la société Eastman Kodak Company.

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