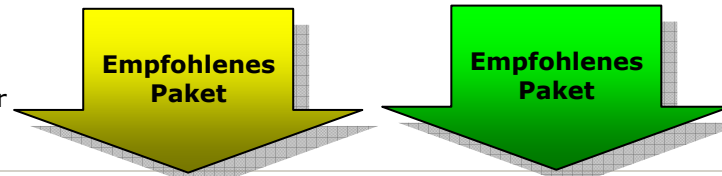




Auf Ihre Bedürfnisse massgeschneidert bietet Eurebis optimalen und schnellen Service und Support. Die Technikmitarbeiter von Eurebis sind bei den Herstellern geschult.



Garantie-Varianten:	Hersteller Garantie	Rapid Exchange	Premium Rapid Exchange	Premium On-Site
Kurzbeschreibung	Es gelten die Bedingungen des jeweiligen Herstellers	- Austauschgerät - Hotline- & Remote-Support	- Austauschgerät - Hotline- & Remote-Support - Software Maintenance	- Austauschgerät - Hotline- & Remote-Support - Software Maintenance - Vor Ort Service
Geeignet für:	CD/DVD/BD Robotiksysteme, die in unkritischen Umgebungen installiert sind	CD/DVD/BD Robotiksysteme, die ohne Medical PacsCube- oder DEKOM-Software ausgeliefert wurden	Für alle CD/DVD/BD Robotiksysteme, insbesondere auch im medizinischen Umfeld	Vollservice für Umgebungen mit höchsten Ansprüchen an System-Verfügbarkeit
Max. Laufzeit (Jährliche Verrechnung)	Gemäss Herstellerangaben (siehe Rückseite)	3 Jahre (Rimage Professional und Producer 5 Jahre)	3 Jahre (Rimage Professional und Producer 5 Jahre)	3 Jahre (Rimage Professional und Producer 5 Jahre)
Ersatz- oder Austauschgerät	Nicht inbegriffen (Ausnahmen: siehe Rückseite)	Kostenlos	Kostenlos	Kostenlos
E-Mail Support	Kostenlos	Kostenlos	Kostenlos	Kostenlos
Hotline	0900 88 89 90 (CHF 2.- pro Minute)	Kostenlos	Kostenlos	Kostenlos
Remotezugriff für Supportzwecke	CHF 45.—pro 15 Minuten	Kostenlos (obligatorisch – Zugriff muss möglich sein)	Kostenlos (obligatorisch – Zugriff muss möglich sein)	Kostenlos (obligatorisch – Zugriff muss möglich sein)
Remotezugriff für Systemkonfigurationen	CHF 45.—pro 15 Minuten	CHF 45.—pro 15 Minuten	CHF 45.—pro 15 Minuten	CHF 45.—pro 15 Minuten
Software Maintenance	gemäss Herstellerangaben (siehe Rückseite)	gemäss Herstellerangaben (siehe Rückseite)	Kostenlos	Kostenlos
Vor Ort Reparatur und Support	Arbeit: CHF 250.—pro Std. Fahrweg: CHF 145.—pro Std.	Arbeit: CHF 165.—pro Std. Fahrweg: CHF 115.—pro Std.	Arbeit kostenlos, Fahrweg: CHF 115.—pro Std.	Kostenlos
Reaktionszeit	Ca. 5-8 Tage, bei Rücksendung an Hersteller ca. 3 Wochen	48 Stunden	24 Stunden	24 Stunden
Besonderheiten		Bevor ein Austausch- oder Ersatzgerät geliefert wird oder bevor ein Einsatz vor Ort möglich ist, muss die Technik von Eurebis Zugriff über eine Remote-Verbindung auf das System haben.		

**Preise gemäss separater Tarifliste; Änderungen vorbehalten  
Datum: 01.10.2009**

Tipps zu Service- und Garantieleistungen

- Bereiten Sie Ihr System auf jeden Fall für den Remote-Zugriff vor. Das entsprechende Tool kann hier herunter geladen werden: [http://www.eurebis.ch/freedoc/medias/support/eurebis\\_support\\_tool.exe](http://www.eurebis.ch/freedoc/medias/support/eurebis_support_tool.exe)
- Supportanfragen per E-Mail sind kostenlos und effektiv. Nutzen Sie dieses Formular: [http://www.eurebis.ch/downloads/formular\\_systeme/](http://www.eurebis.ch/downloads/formular_systeme/)

## Kostenlose Standard Garantieleistungen der wichtigsten Hersteller im Überblick

Hersteller	Dauer	Hardware	Software	Support
Rimage	12 Monate	Bring-In	Servicepacks	E-Mail
Primera	12 Monate (24 Monate mit Registrierung)	Bring-In	Unbeschränkt (Ausnahmen vgl. primera.com/support)	E-Mail
EPSON	12 Monate	Vor Ort Austausch	Unbeschränkt	Hotline (0848 44 88 40)
Datatronics	12 Monate	Bring-In	Unbeschränkt	E-Mail
IMI	12 Monate	Bring-In	Unbeschränkt	E-Mail
DatCard (PacsCube)	12 Monate	--	12 Monate	E-Mail
DEKOM	12 Monate	--	12 Monate	E-Mail

## FAQs (häufig gestellte Fragen) zu den Dienstleistungen

Frage	Antwort
Ist die Hersteller-Standard Garantie verlängerbar?	Nein – dazu wählen Sie eines der drei Eurebis Garantiepakete
Sind Ersatzteile inbegriffen?	Ja – während der Herstellergarantie und bei gültigen Eurebis Servicepaketen. Inbegriffen sind z.B. auch CD/DVD/BD Recorder. Ausgenommen sind gewisse Verschleissteile (z.B. Druckköpfe)
Kann ein Eurebis Garantiepaket auch nachträglich abgeschlossen werden?	Ja – die Berechnung erfolgt jedoch rückwirkend ab Lieferdatum
Ist ein Austausch- oder Ersatzgerät neu?	Nicht zwingend – Eurebis behält sich das Recht vor, auch geprüfte refurbished Geräte zu verwenden
Bekomme ich im Falle eines Defektes immer ein komplettes System als Ersatz?	Nicht zwingend – bei Rimage Professional- und Producer III Systemen werden im Falle eines Defektes z.B. Drucker und Schnellverschlussrecorder einzeln getauscht und nicht das komplette System
Ist das von Eurebis gelieferte Control Center (Steuerungs PC) inbegriffen?	Ja. Nicht inbegriffen sind jedoch Kosten für allfälligen Datenverlust bei nicht vorhandenem Backup und der Aufwand für eine Neukonfiguration
Warum ist bei den Eurebis Garantiepaketen ein Remote-Zugriff für Supportzwecke obligatorisch?	Nur so können die kurzen Reaktionszeiten eingehalten werden und vorgängig bestimmt werden, ob ein Hardware- oder Softwareproblem vorliegt. Ausserdem können die meisten Softwareprobleme mit Remote am Schnellsten und Einfachsten behoben werden.
Was passiert, wenn ich keinen Remote-Zugriff gewähren kann, z.B. wegen bestehender Firmenrichtlinien?	Sie können den Eurebis Service trotzdem beanspruchen, allerdings nicht im Rahmen eines Garantiepaketes, d.h. Support, etc. wird nach Aufwand verrechnet
Ich habe einen laufenden Servicevertrag mit anderen Regeln. Was passiert wenn ich diesen verlängern lasse?	Es gelten die neuen Regeln ab dem Startdatum des neu verlängerten Vertrags.
Was ist in Bezug auf Support nicht durch einen Eurebis Garantiepaket abgedeckt?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Umkonfigurieren eines Systems (z.B. weitere Modalitäten/Netzwerkterminals anbinden)</li> <li>- Gestalten eines Drucklabels</li> <li>- Schulungen</li> <li>- Zusatzaufwand, wenn z.B. <ul style="list-style-type: none"> <li>- kein Remote-Zugriff möglich ist,</li> <li>- die Netzwerkkumgebung verändert wurde,</li> <li>- Störungen durch eigenständige Updates ohne vorherige Absprache,</li> <li>- Änderungen an Firewall-Einstellungen, Virensclannern usw.</li> </ul> </li> </ul>