

## Service und Support Dienstleistungen Eurebis AG

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	Maintenance- und Support Package	Premium Rapid Exchange	Premium On-Site
Kurzbeschreibung	Es gelten die Bedingungen des jeweiligen Herstellers, in der Regel muss ein defektes System an Eurebis geschickt werden	- Kostenloser Hotline Support - Kostenloser Remote Support - Kostenlose Software Maintenance	- Austauschgerät - Hotline- & Remote-Support - Software Maintenance	- Vor Ort Service - Austauschgerät - Hotline- & Remote-Support - Software Maintenance
Max. Laufzeit (Jährliche Verrechnung)	Gemäss Herstellerangaben (siehe Rückseite)	Bis 5 Jahre, Verlängerung nach Absprache möglich	3 Jahre (Rimage Professional und Producer 5 Jahre)	3 Jahre 5 Jahre für Rimage Professional und Producer
Ersatz- oder Austauschgerät	Nicht inbegriffen (Ausnahmen: siehe Rückseite)	Vorzugstarif, gemäss separater Tarifliste	Kostenlos	Kostenlos
Ersatzteile	Kostenlos bis zum Ablauf der Herstellergarantie (1 oder 2 Jahre, je nach Hersteller)	Kostenlos bis zum Ablauf der Herstellergarantie (1 oder 2 Jahre, je nach Hersteller)	Kostenlos bis zum Ablauf der Herstellergarantie (1 oder 2 Jahre, je nach Hersteller)	Kostenlos für die gesamte Laufzeit
E-Mail Support	Kostenlos	Kostenlos	Kostenlos	Kostenlos
Hotline Mo-Fr: 9.00-11.00/14.00-16.00	0900 88 89 90 (CHF 2.- pro Minute)	Kostenlos	Kostenlos	Kostenlos
Remotenzugriff 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)
Software Maintenance (Updates, Upgrades, etc.)	Kostenpflichtig, je nach Hersteller	Kostenlos	Kostenlos	Kostenlos
Vor Ort Reparatur und Support	Arbeit: CHF 250.—pro Std. Fahrweg: CHF 145.—pro Std.	Arbeit CHF 250.00 Fahrweg: CHF 145.00 pro Std.	Arbeit CHF 120.00 pro Std. Fahrweg: CHF 90.00 pro Std.	Kostenlos
Reaktionszeit telefonisch oder per Mail	1-2 Arbeitstage	24 Stunden	24 Stunden	24 Stunden
Reaktionszeit Techniker vor Ort	4-5 Arbeitstage	1-2 Arbeitstage	1-2 Arbeitstage	Next Day
Durchlaufzeit Reparatur bei Eurebis	ca. 5-8 Tage, bei Rücksendung an Hersteller ca. 4 Wochen	1-2 Arbeitstage	1-2 Arbeitstage	--

**Preise gemäss separater Tarifliste; Änderungen vorbehalten**

**Datum: 29.11.2011**

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 (Updates kostenpflichtig)	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)
Perennity (Electro-Concept)	12 Monate	--	12 Monate, danach kostenpflichtig	E-Mail
DatCard (PacsCube)	12 Monate	--	12 Monate, danach kostenpflichtig	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 Netzwerkkonfiguration verändert wurde,</li> <li>- Störungen durch eigenständige Updates ohne vorherige Absprache,</li> <li>- Änderungen an Firewall-Einstellungen, Virenschannern usw.</li> </ul> </li> </ul>