



## El programa de garantía Visioneer®

**visioneer**

está diseñado para que su equipo vuelva a funcionar tan rápido como sea posible, brindando a los clientes opciones inmediatas para reducir el tiempo de recuperación de días a horas.

### GARANTÍA ESTÁNDAR DEL FABRICANTE

Cada producto Visioneer se envía con la garantía estándar del fabricante de Visioneer. La asistencia telefónica está disponible en EE. UU., Canadá y México, de lunes a viernes (excepto feriados legales) de 9:00 a. m. ET/6:00 a. m. PT a 7:00 p. m. ET/4:00 p. m. PT.

El soporte en línea para controladores, manuales y piezas está disponible las 24 horas, los 7 días de la semana en [www.visioneer.com/support](http://www.visioneer.com/support).

#### Períodos de garantía por modelo de producto

Período de garantía	Modelos de producto
1 año	7800, 7900, Patriot P15, Rabbit M40dn, Rabbit M500dn, Rabbit P35dn, Rabbit P45dn, Rabbit P400dn, Rabbit PC30dwn, RoadWarrior 3, RoadWarrior 4D
3 años	Patriot D40, Patriot P90, Patriot PD45, Patriot PH70

La garantía estándar del fabricante protege contra fallas internas del hardware debido a defectos de fabricación. Su garantía estándar del fabricante también incluye Scan Assurance (solo EE. UU. y Canadá), que brinda intercambio por adelantado de un escáner considerado defectuoso por nuestro departamento de soporte técnico, dentro de los 30 días posteriores a la compra. fecha. El cliente recibirá un número de autorización de devolución de material (RMA) y una etiqueta de envío de devolución para el dispositivo defectuoso. Se enviará un dispositivo de reemplazo una vez que el cliente confirme la devolución de la unidad defectuosa. Consulte Términos y condiciones o comuníquese con nuestro equipo de soporte técnico para obtener más detalles y exclusiones.

Después del período de Garantía de escaneo, el cliente será responsable de enviar el escáner que nuestro departamento de soporte técnico considere defectuoso. Al cliente se le proporcionará un número RMA al que se debe hacer referencia en el envío de devolución. Una vez recibida por Visioneer, se enviará una unidad de reemplazo al cliente sin costo alguno, mediante envío terrestre. Consulte Términos y condiciones o comuníquese con nuestro equipo de soporte técnico para obtener más detalles y exclusiones.

Las actualizaciones de garantía están disponibles a través de nuestros planes de intercambio anticipado en el sitio.

#### CareAR® Assist Soporte en vivo

La garantía estándar del fabricante de Visioneer ahora incluye soporte de realidad aumentada CareAR® Assist. Con el soporte de video en vivo CareAR®, los agentes pueden brindar rápidamente orientación comentada, lo que permite un diagnóstico y resolución de problemas más rápidos, al tiempo que crea una experiencia atractiva para el cliente y mantiene a todos seguros.

Para más, visita [www.visioneer.com/warranties](http://www.visioneer.com/warranties)

### PLAN DE INTERCAMBIO ANTICIPADO

El Plan de intercambio avanzado se puede comprar por hasta cinco (5) años de cobertura continua en la mayoría de los productos Visioneer, con la excepción de la impresora Rabbit P400dn y la impresora multifunción Rabbit M500dn. Los clientes del Advance Exchange Plan reciben asistencia telefónica prioritaria por parte de técnicos de alto nivel. Si nuestro departamento de soporte técnico considera que un dispositivo cubierto por el Plan de intercambio anticipado está defectuoso, se enviará un reemplazo para su entrega al siguiente día hábil en EE. UU., siempre que la solicitud se reciba antes del mediodía (12:00 p. m.), hora local. El envío acelerado está disponible para clientes de Canadá y México. Una vez recibida la unidad de reemplazo, los clientes deben devolver la unidad defectuosa dentro de los diez (10) días utilizando la etiqueta de envío prepago proporcionada.

Para conocer la elegibilidad del producto del Plan de intercambio anticipado, comuníquese con el servicio de atención al cliente de Visioneer.

Características de la garantía de un vistazo	Garantía estándar	Plan de intercambio anticipado	Plan in situ
Soporte técnico telefónico de Visioneer	✓	✓	✓
Soporte web 24/7 disponible en <a href="http://www.visioneer.com">www.visioneer.com</a>	✓	✓	✓
<b>Asistencia CareAR</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Soporte técnico de realidad aumentada en su dispositivo móvil</li> </ul>	✓	✓	✓
<b>Cobertura Extendida</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las garantías se pueden comprar por hasta 5 años de cobertura a partir de la fecha de compra</li> <li>– Las nuevas garantías deben comprarse dentro de los 90 días de la fecha de compra</li> </ul>		✓	✓
<b>Respuesta de llamada prioritaria</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cola de soporte técnico telefónico prioritario</li> </ul>		✓	✓
<b>RMA prioritario al día siguiente</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los reemplazos de RMA se envían para entrega al siguiente día hábil (solo en EE. UU.)</li> <li>– Una vez que se recibe el reemplazo, el cliente debe devolver la unidad defectuosa dentro de los diez (10) días</li> </ul>		✓	✓
<b>Devolver y reemplazar RMA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los intercambios de RMA están disponibles a través de un proceso de devolución y reemplazo.</li> <li>– El cliente devuelve la unidad defectuosa a Visioneer. Una vez recibida, se enviará una unidad de reemplazo al cliente por transporte terrestre.</li> </ul>	✓		
<b>Renovaciones de garantía de 1 año</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actualice y renueve su garantía para productos más antiguos en incrementos de 12 meses</li> </ul>		✓	✓

## PLAN IN SITU

La cobertura del plan en el sitio es el mejor plan de servicio y está disponible para el escáner Patriot P90, la impresora Rabbit P400dn y la impresora multifuncional Rabbit M500dn. Con el plan In situ, los clientes reciben una revisión anual de mantenimiento preventivo en el sitio (que incluye un (1) kit de ensamblaje de rodillos para el Patriot P90), así como asistencia telefónica prioritaria de técnicos de alto nivel. Si el departamento de soporte técnico de Visioneer considera que un dispositivo cubierto por el Plan en el sitio es defectuoso, un técnico programará una visita de servicio en el sitio o se reemplazará el dispositivo como lo haría con el Plan de intercambio anticipado. El plan On-Site Plan se puede comprar por hasta cinco (5) años de cobertura continua.

## SOPORTE DE INSTALACIÓN

### Los productos Visioneer® son conocidos por su rápida instalación y facilidad de uso.

Sin embargo, para los clientes que solicitan un servicio premium, Visioneer ofrece asistencia completa para la instalación. Este servicio incluye un técnico que se comunica de forma remota con su computadora, instala y configura el software necesario para su dispositivo y lo capacita sobre cómo ajustar la configuración y el mantenimiento de su dispositivo. Los técnicos también responderán a cualquier pregunta que tenga. Para conocer los precios, comuníquese con el servicio de atención al cliente de Visioneer.

## Términos y condiciones de la garantía

### Los siguientes términos y condiciones se aplican a todas las garantías de Visioneer en EE. UU., Canadá y México únicamente:

- Para recibir los beneficios de nuestros programas de garantía, los clientes deben realizar la solución de problemas con nuestro departamento de soporte técnico, que puede incluir soporte en vivo CareAR® Assist.
- La cobertura Scan Assurance (disponible solo en EE. UU. y Canadá) es válida dentro de los primeros 30 días de la compra, o hasta un recuento máximo de escaneos de 100 escaneos para dispositivos personales/móviles o 500 escaneos para dispositivos de grupo de trabajo/departamentales o de producción. Después de ese tiempo, se aplicará nuestro proceso estándar de RMA de devolución y reemplazo.
- Daños causados por abuso, uso indebido, accidente, modificación, sucesos naturales o desastres, robo o un entorno físico u operativo inadecuado
- Falta de mantenimiento o mantenimiento inadecuado del dispositivo.
- Defectos estéticos o daños que no interfieren con el correcto funcionamiento del dispositivo
- Los daños relacionados con el uso de consumibles que no sean de Visioneer (tóner, tambor, etc.)
- Si, durante el curso de una reparación o reemplazo, no se encuentra ninguna falla en el dispositivo o se determina que la falla fue causada por algo no cubierto por la garantía (incluidos los elementos enumerados anteriormente), se le puede facturar al cliente por costos
- Si el producto bajo garantía no se puede reparar o devolver a las especificaciones del fabricante, se proporcionará una unidad de reemplazo similar con características exactas o similares.
- Las ventas de garantía son definitivas.
- Se pueden aplicar tarifas de envío adicionales para envíos fuera de los EE. UU.
- Visioneer no es responsable por envíos perdidos o robados.

### PLAN DE INTERCAMBIO AVANZADO

- La garantía comienza en la fecha de compra del dispositivo (es posible que se requiera un recibo para validar la fecha de compra).
- La garantía debe comprarse dentro de los 90 días posteriores a la fecha de venta (ver más abajo para otras opciones).
- Las garantías están disponibles siempre que el modelo del dispositivo esté en producción.
- Las garantías son acumulables de Tres (3) a cinco (5) años de cobertura total a partir de la fecha de compra del dispositivo, según el modelo del dispositivo.

### INTERCAMBIO ANTICIPADO / RENOVACIONES DE PLAN EN EL SITIO

Las renovaciones de garantía están disponibles para los clientes que actualmente están bajo el Plan de intercambio anticipado o están fuera de garantía. La garantía estándar no se puede extender y no se puede acumular con las opciones de actualización de la garantía de intercambio avanzado.

- Las renovaciones de garantía son para incrementos de períodos de 12 meses.

Para las unidades fuera de garantía, los clientes deben comprar un SKU de renovación multiplicado por la cantidad de años que ha vencido la garantía de actualización o desde la fecha de compra; más una renovación necesaria para cubrir la unidad por un mínimo de 12 meses a partir de la fecha de compra de la garantía.

### PLAN IN SITU

- El plan In situ comienza en la fecha de compra del dispositivo (es posible que se requiera un recibo para validar la fecha de compra).
- El plan In situ debe comprarse dentro de los 90 días posteriores a la fecha de venta (ver más abajo para otras opciones).
- Los planes in situ están disponibles siempre que el modelo del dispositivo esté en producción.
- Los planes en el sitio son acumulables para Tres (3) a cinco (5) años de cobertura total a partir de la fecha de compra, según el modelo del dispositivo.
- Si se compra un plan de intercambio anticipado de 1 o 2 años y su modelo viene con una garantía estándar del fabricante de 3 años, la cobertura se remite a la garantía estándar del fabricante si no se compra la renovación.

Soporte técnico telefónico disponible en EE. UU. y Canadá al **925-251-6399** y en México al **52 555 004 8727**. Lunes a viernes de 9:00 a. m. ET / 6:00 a. m. PT a 7:00 p. m. ET / 4:00 p. m. PT (excluyendo los feriados legales).

Para obtener más información y las exclusiones que se aplican, por favor visita [www.visioneer.com](http://www.visioneer.com).

El horario de servicio puede extenderse según la marca y la ubicación del equipo. En caso de que los tiempos de respuesta y horas de servicio definidos por el subcontratista utilizado varíen de los descritos anteriormente, las definiciones del subcontratista estarán vigentes. Tal como se usa en el presente, "Visioneer responderá" significará el comienzo de los servicios de diagnóstico, resolución de problemas, mantenimiento o reparación, ya sea en el sitio o de forma remota. Visioneer no hace representaciones ni garantías con respecto al tiempo requerido para completar los servicios. Los términos y exclusiones de la garantía limitada (lo que no está cubierto por la garantía) se pueden encontrar en [www.visioneer.com/support/warranties](http://www.visioneer.com/support/warranties). Las solicitudes de RMA o de servicio en el sitio deben realizarse antes de las 12:00 p. m., hora local, para que se entreguen el siguiente día hábil.