

## 1. DESCRIPCIÓN

Todos los proyectores de Canon están cubiertos por el sistema europeo de garantía de 3 años de Canon (EWS, European Warranty System). Además, los modelos fijos XEED tienen una ampliación gratuita de la garantía que incluye el servicio de préstamo durante 3 años. Este servicio da derecho al cliente al préstamo gratuito de un proyector de repuesto el “día siguiente”<sup>1</sup>, mientras se repara o se realiza el mantenimiento de su proyector durante un periodo de 3 años a partir de fecha de la compra original. Este servicio solo está disponible para los modelos fijos XEED.

## 2. SISTEMA EUROPEO DE GARANTÍA ESTÁNDAR (EWS)

El sistema europeo de garantía de 3 años de Canon (EWS) cubre todos los proyectores que se venden en el continente europeo. La garantía EWS de Canon cubre el coste completo de las piezas y de la mano de obra en caso de que el producto requiera reparación durante los primeros tres años. No obstante, la garantía estándar EWS no cubre el coste del traslado del producto a un Centro de reparación autorizado, que correrá a cargo del cliente. En caso de que la reparación resultara antieconómica, Canon podría decidir sustituir el producto por un nuevo modelo con especificaciones equivalentes o mayores. El sistema estándar EWS no brinda ningún soporte adicional al cliente durante el curso de la reparación.

## 3. AMPLIACIÓN DE GARANTÍA CON SERVICIO DE PRÉSTAMO

### Descripción

- La ampliación de la garantía de servicio de préstamo mejora la oferta de la garantía estándar EWS para ofrecer al cliente el préstamo de un proyector durante la reparación del producto en garantía.
- Los productos en préstamo solo están disponibles para los clientes que tengan proyectores de los modelos fijos XEED defectuosos.
- (WUX5000 y WUX4000, incluidas las variantes médicas).
- El proceso lo puede iniciar el integrador de sistemas o el cliente.
- El producto en préstamo se enviará desde un almacén central al integrador de sistemas o directamente al cliente (si tiene los conocimientos necesarios para realizar la instalación).
- Después de recibir la unidad de préstamo, el cliente debe llamar a UPS para gestionar la recogida de la unidad defectuosa. Cuando se le devuelve su proyector reparado, el cliente debe llamar a UPS para la recogida de la unidad de préstamo. En condiciones normales, Canon cubre los costes de envío.

<sup>1</sup> "Día siguiente" significa que dentro de lo posible, el producto de préstamo debe estar disponible para el cliente el día siguiente a la solicitud de reparación siempre que la solicitud se reciba antes de mediodía o dos días después si se recibe después del mediodía o en fin de semana o en día festivo.

Este servicio de préstamo está sujeto a ciertos términos y condiciones.

### **Unidad de préstamo y flujo del proceso de reparación**

1. Se produce un fallo en el proyector. El integrador de sistemas o el cliente llaman al centro de asistencia al cliente de Canon (la información de contacto se encuentra en el sección 3 de este documento).
2. Canon registra la llamada con la investigación de primer nivel de la posible causa.
3. Si el problema persiste, se organiza una llamada de soporte de segundo nivel: el soporte de segundo nivel de Canon llama al integrador de sistemas o al cliente.
4. Si el diagnóstico de segundo nivel aconseja una reparación, se organiza el envío de la unidad de préstamo o la recogida del producto defectuoso.

*Si se solicita una unidad de préstamo...*

5. El integrador de sistemas o el cliente recibe la unidad de préstamo. Cambia la unidad defectuosa por la unidad de préstamo.
6. El integrador de sistema o el cliente coloca el proyector defectuoso en el embalaje. El integrador de sistema o el cliente le coloca la "Etiqueta 1" (etiqueta de UPS) y organiza la recogida de la unidad defectuosa.
7. Una vez reparada, Canon devuelve la unidad original al sitio indicado por el integrador de sistemas o el cliente.
8. Una vez reinstalada, el integrador de sistemas o el cliente embala la unidad de préstamo en su caja.
9. El integrador de sistemas o el cliente le coloca la "Etiqueta 2" (etiqueta de UPS) y organiza la recogida.

## 4. PUNTOS DE CONTACTO

PAÍS	CONTACTO
AUSTRIA	0810 0810 09
BÉLGICA	(+32) (0) 2 6200197
REPÚBLICA CHECA	(+420) 296 335 619
DINAMARCA	(+45) 70 20 5515
FINLANDIA	(+358) (0)20 366 466
FRANCIA	(+33) (0) 17048 0500
ALEMANIA	069 29 99 36 80
HUNGRÍA	06 1 235 5315
IRLANDA	(+353) 1890 200 563
ITALIA	848 800 519
LUXEMBURGO	(+352) 27 302 054
PAÍSES BAJOS	020 721 91 03
NORUEGA	(+47) 23 50 01 43
POLONIA	(+48) 22 583 4307
PORTUGAL	(+351) 21 424 5190
ESLOVAQUIA	(+421) 250 102 612
ESPAÑA	901 900 012
SUECIA	(+46) (0) 8 519 923 69
SUIZA	0848 833 838
REINO UNIDO	(+44) (0) 844 369 0100

**Para conocer las tarifas telefónicas aplicables, consulte este enlace:**

[http://www.canon-europe.com/Support/Consumer\\_Products/Telephone\\_Numbers/telephone\\_numbers.aspx](http://www.canon-europe.com/Support/Consumer_Products/Telephone_Numbers/telephone_numbers.aspx)