

Brother. At your side.

Wissenswertes zur Technik für Brother Kunden in der Schweiz

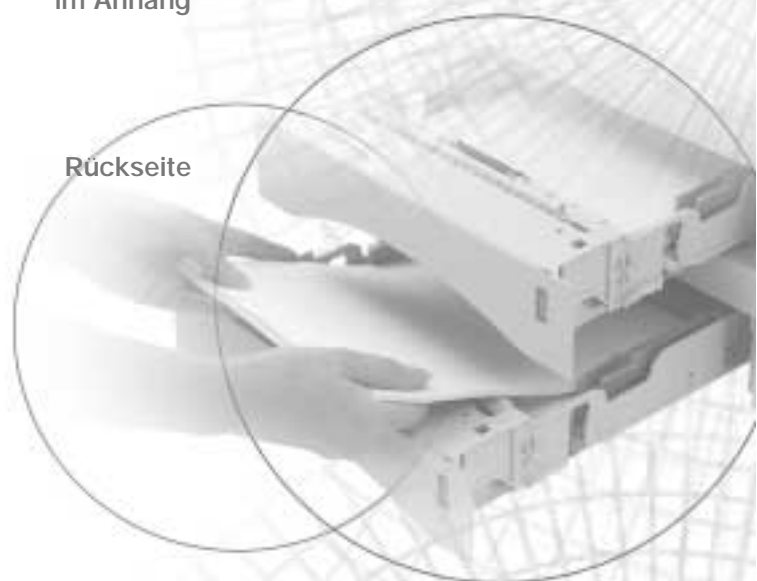


At your side.
brother®

Brother Technik

Inhaltsverzeichnis

1	Ihr Draht zur Technik	2
2	Garantie	3
	In der Garantie eingeschlossen	3
	Von der Garantie ausgeschlossen	3
	Haftung für Folgeschäden	3
3	Reparaturen während der Garantiezeit	3
	Geräte	3
4	Reparaturen nach Ablauf der Garantiezeit	4
	Reparaturauftrag	4
	Reparaturbudget (Kostenlimite)	4
	Kostenvoranschlag	4
	Garantie auf ersetzte oder reparierte Teile	4
5	Der 24-Stunden-Service	4
6	ASSISTO	5
	Leistungsbeschreibung	5
7	On-Site-Service	5
	Leistungsbeschreibung	5
8	Bedienungsanleitung	5
9	Retouren von Verbrauchsmaterial	6
10	Dienstleistungen/Preise	8
	Service	8
	Ersatzgeräte	8
	Recycling, Entsorgung	8
11	Support	9
	Dienstleistungen Support	9
▶	Kopiervorlagen	im Anhang
	Reparaturauftrag Service-Center	
	Retouren von Verbrauchsmaterial	
	Support-Anfrage	
▶	Anfahrtsplan Brother (Schweiz) AG	Rückseite



Damit Sie bei Brother ohne Umwege den richtigen Ansprechpartner finden, listen wir nachfolgend die wichtigsten Telefon-, Faxnummern und E-Mail-Adressen unserer Abteilung TECHNIK auf.

Alle Auskünfte zu Brother Bürogeräten

Hotline (d/f) 0900 900 484 (bis 2 Min. CHF 0.12/Min., danach CHF 3.00/Min.)

Fax 056 484 13 31 | support@brother.ch

Druckertreiber, Produkteinfos, Preisliste

Internet www.brother.ch

Ersatzteil-Center

Bestellung von Ersatzteilen (nicht Verbrauchsmaterial)

Tel. 056 484 12 20 | Fax 056 484 13 33 | ersatzteil@brother.ch

Online-Bestellungen: www.brother.ch

Büro Service-Center

Informationen zu laufenden Reparaturen

Tel. 056 484 12 50 | Fax 056 484 13 32 | service.center@brother.ch

Brother Hauptnummern

Tel. 056 484 11 11 | Fax 056 484 11 22 | info@brother.ch

► Öffnungszeiten: Montag–Freitag, 8.00–12.00/13.00–17.00 Uhr



Mit dem Kauf eines Brother Produktes sind Sie im Besitz eines Gerätes von hoher technischer Qualität. Wir sind auch nach dem Kauf voll für Sie da. Brother gewährt gemäss Konditionsliste auf alle Geräte 12 Monate volle Garantie ab Verkauf an den Endverbraucher (Nachweis Rechnung erforderlich).

Bei Faxgeräten und Druckern besteht die Möglichkeit, die Garantie zu verlängern (innert 30 Tagen nach dem Kaufdatum). Das Bestellformular finden Sie im Internet:

► www.brother.ch

In der Garantie eingeschlossen

- Reparatur oder Ersatz schadhafter Teile
- Instandstellungsarbeiten in unserem Service-Center
- Austausch von EPROMS (BIOS)

Von der Garantie ausgeschlossen

Verbrauchsteile, z.B. Trommel- und Tonereinheiten, OPC-Belt etc., natürlicher Verschleiss von Teilen wie Gummiteile, Druckköpfe, Anschlaghammer, Heizungen.

Schäden verursacht durch

- Fehlbedienung/Missachtung von Betriebsanweisungen
- Verwendung von Fremdteilen
- Unfälle, Transport und höhere Gewalt
- Missachtung von technischen Regeln
- unsachgemässe Wartung oder Reparatur durch Dritte
- Sturz oder Schläge
- Eindringen von Staub oder Feuchtigkeit
- Unterlassen geeigneter Massnahmen zur Schadensminderung
- Nichtorientieren des Herstellers zwecks Schadensbehebung

Haftung für Folgeschäden

Für Folgeschäden lehnt Brother (Schweiz) AG, Baden, jede Haftung ab.

3 Reparaturen während der Garantiezeit

Geräte

Geräte werden in unserem Service-Center in Baden gemäss den Garantiebestimmungen repariert. Zur Vermeidung von Rückfragen sind folgende Angaben unerlässlich:

- Seriennummer des Gerätes/Modell/genauer Störungsbeschreibung/Kaufbeleg

► Verwenden Sie dazu bitte unser Formular «Reparaturauftrag Service-Center» im Anhang.

Reparaturauftrag

Ohne spezielle Angaben (Reparaturkosten-Budget, Kostenvoranschlag etc.) wird das Gerät ohne weitere Rückfragen repariert. Sollten die Kosten für die Reparatur im Verhältnis zum Neupreis eines vergleichbaren Modells jedoch zu hoch sein, erstellen wir automatisch einen Kostenvoranschlag.

Reparaturbudget (Kostenlimite)

Wenn Sie uns ein Reparaturbudget bekannt geben, wird bei Übersteigen der Kostenlimite die Reparatur nicht ausgeführt. Es wird kein Kostenvoranschlag erstellt. Das Gerät wird gemäss Ihrem Wunsch unrepariert zurückgeschickt oder kostenlos entsorgt.

Wird bei Limitüberschreitung ein Kostenvoranschlag verlangt, werden Ihnen bei Nichtausführung der Reparatur die Kosten für die Erstellung des Kostenvorschlages in Rechnung gestellt (bei ungenauen Angaben wird automatisch ein Kostenvoranschlag erstellt).

Kostenvoranschlag

Wird von Ihnen ein Kostenvoranschlag (KVA) gewünscht, erstellen wir diesen nur dann, wenn die zu erwartenden Reparaturkosten den Neupreis eines vergleichbaren Modells nicht übersteigen. Wird die Reparatur gemäss Kostenvoranschlag nicht ausgeführt, werden Ihnen die Kosten für die Erstellung des Kostenvorschlages in Rechnung gestellt (grosse Geräte KVA CHF 70.-/Zubehör, Tischrechner und P-Touch CHF 30.-). Die Kosten für den KVA entfallen, wenn die Reparatur ausgeführt wird.

Garantie auf ersetzte oder reparierte Teile

Für ersetzte oder reparierte Teile beginnt die Garantie neu zu laufen und dauert 3 Monate ab Ersatz oder Abschluss der Reparatur.

5 Der 24-Stunden-Service

Bei diesem Service wird Ihr Gerät innert 24 Stunden nach Wareneingang oder Antwort auf einen allfälligen Kostenvoranschlag instand gestellt (Arbeitstage).

- Er muss ausdrücklich verlangt werden.
- Die zusätzlichen Kosten betragen CHF 135.- (siehe auch Seite 8).

Für die termingerechte Ausführung des 24-Stunden-Service benötigen wir von Ihnen ein Reparaturkosten-Budget. Innerhalb dieses Betrages wird die Reparatur ohne weitere Rückfragen ausgeführt. Allfällige Express-Speditionsgebühren werden separat belastet.

Steht das Gerät nicht innerhalb von 24 Stunden (Arbeitstage) nach Wareneingang (oder Antwort auf einen allfälligen Kostenvoranschlag) am Kundendienst-Schalter zum Abholen oder zum Versand bereit, entfällt der Zuschlag für den 24-Stunden-Service.

Leistungsbeschreibung

Mit Brother ASSISTO haben Sie während eines Jahres Anrecht auf den Hotline-Service zur Störungsdiagnose sowie – falls nötig – auf Störungsbehebung vor Ort. Die Garantieleistungen beinhalten Arbeit, Wegspesen und Ersatzteile.

► Weitere Informationen siehe ASSISTO-Broschüre sowie www.brother.ch

Leistungsbeschreibung

Für professionelle Geräte (Liste unter www.brother.ch) bieten wir Ihnen die Möglichkeit, unseren Vor-Ort-Service zu beantragen. Der Vor-Ort-Service ist eine kostenpflichtige Dienstleistung. Sie ist von der Garantie unabhängig. Die Einzelpreise finden Sie in unserer Preisliste.

Der Vor-Ort-Service kann bei unserem Support beantragt werden. Vorgängig zu unserem Einsatz vor Ort erstellen wir eine detaillierte Kostenaufstellung (ohne Kosten für Teile und Arbeit). Die Reaktionszeit beträgt in der Regel maximal zwei Arbeitstage nach Auftragsbestätigung. Die Rechnungsstellung erfolgt ausschliesslich an den Auftraggeber.

Bedienungsanleitungen

Neugeräte werden mit je einer Bedienungsanleitung in deutscher und französischer Sprache ausgeliefert. Zusätzliche Bedienungsanleitungen und Bedienungsanleitungen in englischer oder italienischer Sprache sind kostenpflichtig und auf Anfrage ab Ersatzteil-Center lieferbar.

► Online-Abruf von Bedienungsanleitungen: solutions.brother.com

Bestellungen ans Ersatzteil-Center:

Tel. 056 484 12 20 | Fax 056 484 13 33 | ersatzteil@brother.ch

Verbrauchsmaterialien sind Teile, deren Lebensdauer je nach Einsatzart unterschiedlich ausfallen kann. Zu den Verbrauchsmaterialien zählen:
Trommeleinheiten, OPC-Bandkassetten, Tintenpatronen, Farbbänder und Tonereinheiten.
Verbrauchsmaterialien sind von der 12-monatigen Brother Standard-Garantie ausgeschlossen.

Allgemeine Bestimmungen für Retouren von Verbrauchsmaterial

Bei allfälligem Auftreten von Störungen vor Ablauf der von Brother angegebenen durchschnittlichen Lebensdauer besteht die Möglichkeit, das Material zur Überprüfung an unser Service-Center einzusenden. Je nach Testergebnis

- wird das eingesandte Material repariert und zur Weiterverwendung an Sie zurückgesandt
- erhalten Sie vollen oder teilweisen Ersatz*
- besteht kein Anspruch auf kostenlosen Ersatz oder Teilersatz, namentlich bei
 - Trommel/Tonereinheiten und OPC-Bandkassetten, falls diese mehr als 3 Jahre alt sind, oder bei Abnutzung von 90% und mehr
 - Tintenpatronen/Farbbändern, bei Abnutzung von 50% und mehr
 - unsachgemässer Handhabung des Materials
 - Verwendung von Fremdfabrikaten (Toner/Tinten)

* Bei kostenpflichtigem Ersatz können Sie von uns wahlweise einen Kostenvoranschlag (CHF 30.–, entfällt bei Ausführung des Auftrages) oder die direkte Erledigung des Auftrages verlangen.

► Verwenden Sie bitte unser Formular «Retouren von Verbrauchsmaterial» im Anhang.

Den kostenlosen Ersatz des zur Prüfung eingesandten Verbrauchsmaterials veranlassen wir ohne weitere Benachrichtigung.

Für die Abklärungen benötigen wir zwingend die auf Seite 7 aufgeführten Unterlagen, ansonsten kein Anspruch auf kostenlosen Ersatz oder Teilersatz erhoben werden kann. Bitte gehen Sie beim Einsenden von Verbrauchsmaterial gemäss der Tabelle vor.

Retournieren Sie uns ein Produkt, das nach Herstellertest als nicht defekt identifiziert wird, belasten wir Ihnen die Handling- und Rücksendungskosten für den Test.



Produkt	Zwingend beizulegende Unterlagen	Prüfkriterien*
Trommeleinheiten DRxxx	Formular «Retouren von Verbrauchsmaterial» Konfigurationsblatt	1
OPC-Bandkassetten OP1CL, OP2CL etc.	Formular «Retouren von Verbrauchsmaterial» Konfigurationsblatt	1
Tintenpatronen LCxxx	Formular «Retouren von Verbrauchsmaterial»	2
Farbbänder PC-xxx / TZ, TX, TC etc.	Formular «Retouren von Verbrauchsmaterial»	2
Tonereinheiten TNxxx / EPxx etc.	Formular «Retouren von Verbrauchsmaterial»	3
* Brother Prüfkriterien		
1	Zur Beurteilung dient das Konfigurationsblatt. Dieses ist immer vor dem Einsetzen einer neuen Einheit zu drucken. Die Vorgehensweise ist im Bedienerhandbuch des Gerätes beschrieben. Anhand des am Konfigurationsblatt ermittelten Verbrauches wird von Brother für eine neue Einheit ein entsprechender Preisnachlass für den ungenutzten Teil gewährt. Einheiten, welche einen Verbrauch von weniger als 30% aufweisen, werden kostenlos ersetzt. Einheiten mit einem Verbrauch von 90% und mehr werden voll verrechnet. Als Berechnungsgrundlage wird in Zehnerschritten arithmetisch gerundet (10%, 20%, 30% usw.). Liegt der Sendung kein oder ein falsches Konfigurationsblatt bei, so kann kein Anspruch auf kostenlosen Ersatz oder Teilersatz gemacht werden. Ergänzend gelten die allgemeinen Bestimmungen für Verbrauchsmaterialien.	
2	Der Verbrauch wird durch optische Beurteilung ermittelt. Je nach Verbrauchsstand wird eine neue Einheit kostenlos geliefert oder mit einem entsprechenden Preisnachlass angeboten. Einheiten, welche einen Verbrauch von unter 50% aufweisen, werden kostenlos ersetzt, Einheiten mit einem Verbrauch von über 50% werden voll verrechnet. Ergänzend gelten die allgemeinen Bestimmungen für Verbrauchsmaterialien.	
3	Der Verbrauch wird anhand des Gewichtes der Einheit ermittelt. Aufgrund des ermittelten Verbrauches wird auf die neue Einheit ein Preisnachlass gewährt, der dem ungenutzten Anteil der Einheit entspricht. Einheiten, welche einen Verbrauch von weniger als 50% aufweisen, werden kostenlos ersetzt. Einheiten mit einem Verbrauch von 90% und mehr werden voll verrechnet. Als Berechnungsgrundlage wird in Zehnerschritten (10%, 20%, 30% usw.) gerechnet und arithmetisch gerundet. Ergänzend gelten die allgemeinen Bestimmungen für Verbrauchsmaterialien.	

Service

Bruttopreise inkl. MwSt.

Werkstattstunde	CHF 135.–
24-Stunden-Service	CHF 135.–
Spedition	zu Ihren Lasten
Kostenvoranschlag grosse Geräte	CHF 70.–
Kostenvoranschlag Kleingeräte/Zubehör	CHF 30.–
Support	siehe Seite 9
ASSISTO	siehe Preisliste
On-Site-Service	siehe Preisliste

Ersatzgeräte

(bei gleichzeitigem Reparaturauftrag – solange Vorrat)

Die Abgabe von Ersatzgeräten ist nur an unserem Reparaturschalter möglich (kein Versand).

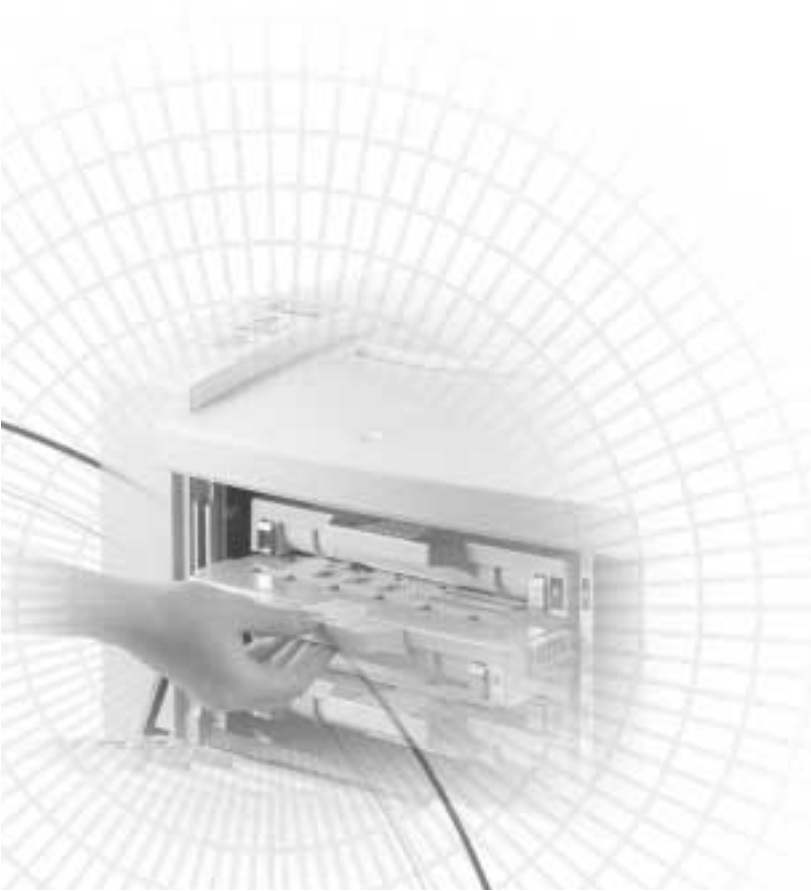
- Kosten für 1 Woche: Laserfax, Laserdrucker monochrom CHF 75.–
- Kosten für jede weitere angebrochene Woche CHF 75.–

Bei Reparaturen (während oder ausserhalb der Garantiezeit) können keine Gratis-Ersatzgeräte zur Verfügung gestellt werden.

Recycling, Entsorgung

Wir garantieren Ihnen für Ihr Brother Gerät die kostenlose, fachmännische und ökologisch sinnvolle Durchführung von Recycling oder Entsorgung.

Geben Sie Ihr Brother Gerät einfach im Fachhandel oder direkt bei Brother zur kostenlosen Entsorgung zurück.



Für eine speditive Bearbeitung Ihrer Anfrage empfehlen wir Ihnen die Benützung unserer Support-Fax- und -E-Mail-Nummern (bitte verwenden Sie das entsprechende Formular «Support-Anfrage») für folgende Bereiche:

- Bedienungsprobleme
- Konfigurationsprobleme
- Treibersoftware
- Kompatibilitätstests
- Technische Probleme

Um eine gute Dienstleistung gewährleisten zu können, bitten wir Sie, vorgängig folgende Abklärungen zu treffen:

- Gerätekonfiguration
- Modell
- Geräte-Programmversion
- verwendetes Betriebssystem (Version)
- verwendete Anwendersoftware (Version)
- genauer Störungsbeschreibung

Dienstleistungen Support

Bruttopreise inkl. MwSt.

Druckertreiber	www.brother.ch	gratis
Div. Brother Software (exkl. lizenzierte Software)	www.brother.ch auf Diskette/CD per Post	gratis à CHF 30.00
Hotline (d/f)	0900 900 484	bis 2 Min. CHF 0.12/Min. danach CHF 3.00/Min.
	Fax 056 484 13 31 support@brother.ch	gratis gratis

Kopiervorlagen

Auf den nächsten Seiten finden Sie folgende Formulare, welche Ihnen und uns einen möglichst reibungslosen und effizienten Arbeitsablauf ermöglichen:

- **Reparaturauftrag Service-Center**
- **Retouren von Verbrauchsmaterial**
- **Support-Anfrage**

► Benutzen Sie diese Formulare als Kopiervorlagen, damit Sie sie bei Bedarf immer wieder für weitere Anfragen oder Aufträge zur Verfügung haben.



Viele Wege führen zu Brother.

Der Hauptsitz der Brother (Schweiz) AG befindet sich in Dättwil bei Baden.
Mit dem folgenden Lageplan können Sie uns nicht verfehlen.

► Bitte benützen Sie die Parkplätze des Esp Sportstadions. Besten Dank.



Brother (Schweiz) AG

Täfernstrasse 30, Postfach 5108, CH-5405 Baden 5 Dättwil
Tel. 056 484 11 11, Fax 056 484 11 22, info@brother.ch, www.brother.ch