Imagine. Roland®

Supporto tecnico Roland DG Care per plotter da stampa e stampa e taglio.
Una garanzia per la tua tranquillità.

LA GARANZIA ROLAND DI TRE ANNI

Cos'è la garanzia di tre anni sui prodotti Roland
Dal 1° settembre 2013, su tutti i prodotti Roland a getto d'inchiostro che lavorano con ecosolvente ECO-SOL MAX, vi è la possibilità di avere la garanzia sul prodotto per i tre anni successivi alla data di acquisto.

Come si attiva la garanzia Roland da tre anni
Per attivare la garanzia a tre anni sui prodotti Roland, basta sottoscrivere il pacchetto di servizi Roland Protection Pack all'atto dell'acquisto.

Che cosa include il Roland Protection Pack
Attivando il Protection Pack, l'utente ottiene subito:
- la garanzia di tre anni su tutte le parti elettroniche e meccaniche, comprensive di diritto di chiamata e ore di lavoro necessarie all'eventuale ripristino del prodotto;
- tre visite di manutenzione preventiva da parte del personale specializzato Roland da compiersi all'8°mese, al 16° mese e al 24° mese dalla data di acquisto del prodotto. Ogni visita di manutenzione prevede le sostituzioni gratuite delle parti consumabili (escluse le testine di stampa);
- la garanzia sulle testine di stampa per il primo anno dalla data di acquisto del prodotto;
- la garanzia sulle parti consumabili che compongono l'idraulica per il primo anno dalla data di acquisto del prodotto;
- uno sconto speciale del 10% sulle parti consumabili che compongono l'idraulica della macchina (inclusa testina) per il 2° e 3° anno di vita del prodotto.

Quali sono le parti consumabili
Le parti consumabili sono parti soggette normalmente a usura e da sostituire durante intervalli specifici.
Nel caso delle macchine Roland, esse compongono principalmente la parte idraulica, dove scorre l'inchiostro, e sono: testine di stampa, cappucci delle testine (capping) poste sulla parte di stazionamento della testina, pulitori della testina (Wiper), posti sulla parte di stazionamento della testina, serbatoi (Damper) posti sopra la testina e contenenti l'inchiostro prima della stampa. Acquistando il Protection Pack, l'utente ha diritto a tre interventi di manutenzione programmata che includono la loro sostituzione, eccetto le testine di stampa.

Quali sono le parti elettroniche e meccaniche
Le parti elettroniche e meccaniche sono generalmente schede, motori, ghiere, parti dell'elettronica o parti meccaniche componenti il prodotto. Questa parti, con l'acquisto del Protection Pack, sono garantite per tre anni così come tutti i costi d'intervento per la loro sostituzione.

LA GARANZIA ROLAND DI TRE ANNI

Dove si applica il Protection Pack

I prodotti Roland in cui è possibile acquistare il Protection Pack e avere la garanzia di tre anni sono i seguenti: **SP-300i/540i** - costo 350,00 € + IVA - **BN-20** - costo 390,00 € + IVA - • **RE-640** - costo 590,00 € + IVA - **XF-640** e **XR-640** - costo 990,00 € + IVA - **VS-300/420/540/640** - costo 590,00 € + IVA.

Note importanti sul Protection Pack

Nel caso le parti consumabili dell'idraulica (testine, cappucci, pulitori e serbatoi) si guastino al di fuori degli interventi programmati e dopo il primo anno di vita del prodotto, all'utente saranno addebitati il costo orario e il diritto di chiamata mentre sulle parti sostituire sarà applicato uno sconto del 10%. Le Testine dei modelli VersaCAMM SPi hanno un costo di 590,00 € + IVA al pubblico mentre le testine dei restanti modelli hanno il prezzo di 1.690,00 € + IVA. Tutti i prezzi riportati sono da intendersi IVA esclusa.
Per le parti consumabili dell'idraulica, i costi d'intervento e i diritti di chiamata si prega di far riferimento al listino al pubblico. Il Protection Pack garantisce tempi d'intervento immediati in caso di chiamata al call center tecnico.

Roland Protection Pack Plus

Roland Protection Pack Plus è un pacchetto di assistenza aggiuntivo che si può sottoscrivere all'atto dell'acquisto del prodotto.
Questa soluzione integra tutto quanto compreso nel Protection Pack e con un minimo supplemento permette all'utente di estendere la copertura anche sulle parti idrauliche e i aggiungere un ulteriore visita di manutenzione il 32° mese. In più. Lo sconto sulla testina, in caso di guasto dopo il primo anno, passa al 20% dal prezzo di listino.

Come funziona il Protection Pack Plus

Il Protection Pack Plus va richiesto all'atto dell'acquisto del prodotto e include:

- la garanzia di tre anni su tutte le parti elettroniche, meccaniche e idrauliche escluse le testine, comprensiva dei costi di diritto di chiamata e ore di lavoro necessarie all'eventuale ripristino del prodotto;
- quattro visite di manutenzione preventiva all'8°mese, al 16° mese, al 24° mese e al 32° mese dalla data di acquisto del prodotto;
- la garanzia completa sulle testine per il primo anno;
- sconto speciale sulle testine del 20% in caso di guasto della stessa nel secondo e terzo anno di vita del prodotto;
- nessun costo aggiuntivo di diritto di chiamata o costo orario per la sostituzione della testina nei tre anni.

Dove si applica il Protection Pack Plus

I prodotti Roland in cui è possibile acquistare il Protection Pack Plus e avere la garanzia di tre anni come sopra descritto sono i seguenti: **SP-300i/540i** - costo 590,00 € + IVA - **BN-20** - costo 690,00 € + IVA - **RE-640** - costo 790,00 € + IVA - **XF-640** e **XR-640** - costo 1.290,00 € + IVA - **VS-300/420/540/640** - costo 790,00 € + IVA.

Note importanti sul Protection Pack Plus

Le testine dei modelli VersaCAMM SPi hanno un costo di 590,00 € + IVA al pubblico mentre le testine dei restanti modelli hanno il prezzo di 1.690,00 € + IVA. Il costo del diritto di chiamata e le ore di lavoro per interventi su parti idrauliche, incluse le testine, dopo il primo anno sono completamente gratuiti. Tutti i prezzi riportati sono da intendersi IVA esclusa.
Il Protection Pack Plus garantisce tempi d'intervento immediati in caso di chiamata al call center tecnico.

Le differenze tra garanzia normale, Protection Pack e Protection Pack Plus

Qui di seguito trovate le differenze tra le possibilità a disposizione dell'utente riunite in uno schema sintetico.

Normale garanzia Roland fornisce la garanzia standard sul prodotto come previsto dalla normativa di legge.

Parti ed interventi	1° anno	2° anno	3° anno
Componenti elettronici	Solo il primo anno	A pagamento secondo listino	A pagamento secondo listino
Componenti meccanici	Solo il primo anno	A pagamento secondo listino	A pagamento secondo listino
Costi di intervento su meccanica ed elettronica	Gratuiti	A pagamento secondo listino	A pagamento secondo listino
Parti consumabili idraulica	A pagamento secondo listino	A pagamento secondo listino	A pagamento secondo listino
Costi di intervento su idraulica (parti consumabili)	A pagamento secondo listino	A pagamento secondo listino	A pagamento secondo listino
Testine di stampa	A pagamento secondo listino dopo i primi 7 giorni	A pagamento secondo listino	A pagamento secondo listino
Costi di intervento su idraulica (testine)	A pagamento secondo listino	A pagamento secondo listino	A pagamento secondo listino
Manutenzione programmata	Non disponibile	Non disponibile	Non disponibile
Tempi di intervento	Entro 32 ore lavorative	Entro 32 ore lavorative	Entro 32 ore lavorative

LA GARANZIA ROLAND DI TRE ANNI

Roland Protection Pack

Parti ed interventi	1° anno	2° anno	3° anno
Componenti elettronici	In garanzia	In garanzia	In garanzia
Componenti meccanici	In garanzia	In garanzia	In garanzia
Costi di intervento su meccanica ed elettronica	In garanzia	In garanzia	In garanzia
Parti consumabili idraulica	In garanzia	A pagamento secondo listino sconto 10%	A pagamento secondo listino sconto 10%
Costi di intervento su idraulica (parti consumabili)	In garanzia	A pagamento secondo listino	A pagamento secondo listino
Testine di stampa	In garanzia	A pagamento secondo listino sconto 10%	A pagamento secondo listino sconto 10%
Costi di intervento su idraulica (testine)	In garanzia	A pagamento secondo listino	A pagamento secondo listino
Manutenzione programmata	8° mese, include la sostituzione di tutte le parti consumabili dell'idraulica (escluso testine)	16° 24° mese, includono la sostituzione di tutte le parti consumabili dell'idraulica (escluso testine)	Non disponibile
Tempi di intervento	Entro 16 ore lavorative	Entro 16 ore lavorative	Entro 32 ore lavorative

Roland Protection Pack Plus

Parti ed interventi	1° anno	2° anno	3° anno
Componenti elettronici	In garanzia	In garanzia	In garanzia
Componenti meccanici	In garanzia	In garanzia	In garanzia
Costi di intervento su meccanica ed elettronica	In garanzia	In garanzia	In garanzia
Parti consumabili idraulica	In garanzia	In garanzia	In garanzia
Costi di intervento su idraulica (parti consumabili)	In garanzia	In garanzia	In garanzia
Testine di stampa	In garanzia	A pagamento secondo listino sconto 20%	A pagamento secondo listino sconto 20%
Costi di intervento su idraulica (testine)	In garanzia	In garanzia	In garanzia
Manutenzione programmata	8° mese, include la sostituzione di tutte le parti consumabili dell'idraulica (escluso testine)	16° 24° mese, includono la sostituzione di tutte le parti consumabili dell'idraulica (escluso testine)	32° mese, include la sostituzione di tutte le parti consumabili dell'idraulica (escluso testine)
Tempi di intervento	Entro 16 ore lavorative	Entro 16 ore lavorative	Entro 16 ore lavorative

ROLAND PROGRAM CARE - CONTRATTI DI MANUTENZIONE

Cos'è il Roland Program Care

Roland Program Care raccoglie una serie di contratti di manutenzione per i prodotti Roland attivabili in qualsiasi momento a scelta dell'operatore. I contratti sono divisi per durata, uno o due anni, e per i servizi, base o tutto incluso. Ogni linea di prodotto Roland ha un contrato di manutenzione fatto su misura.

Durata

Il contratto di manutenzione ha una certa flessibilità a livello di durata, può essere attivato per un anno oppure per due anni, secondo le esigenze. Alla scadenza, i contratti possono essere rinnovati tramite il Call center Roland.

Base e tutto incluso, le differenze

I contratti possono essere scelti nella forma base e in quella tutto incluso. Ecco le differenze:

Formule base

Comprende due visite di manutenzione preventiva al 6° e al 12° mese. - Include il diritto di chiamata in caso d'intervento tecnico per un guasto.
Da diritto a uno sconto del 20% sulle parti sostituite (10% sulle testine di stampa). - Non include il costo orario necessario al ripristino del prodotto, da corrispondere secondo la tariffa in vigore.

Formula tutto incluso

Comprende due visite di manutenzione preventiva al 6° e al 12° mese. - Include il diritto di chiamata in caso d'intervento tecnico per un guasto.
Include il costo orario necessario al ripristino del prodotto. - Include tutte le parti di ricambio del prodotto ad esclusione delle testine di stampa.
Da diritto a uno sconto del 10% sulle testine di stampa.

ROLAND PROGRAM CARE - CONTRATTI DI MANUTENZIONE

Cos'è la manutenzione preventiva

Tutte le formule di contratto includono la manutenzione preventiva. Essa si compone di due interventi compiuti dai centri di assistenza in maniera appunto preventiva, con lo scopo di mantenere il prodotto sempre in perfetta efficienza. Gli interventi vengono effettuati il 6° e il 12° mese dalla data di attivazione del contratto e prevedono il ripristino delle parti dell'idraulica consumabili come:

- cappucci delle testine (capping) poste sulla parte di stazionamento della testina;
- pulitori della testina (Wiper), posti sulla parte di stazionamento della testina;
- serbatoi (Damper) posti sopra la testina e contenenti l'inchiostro prima della stampa.

La manutenzione preventiva include inoltre il controllo generale della macchina, l'aggiornamento del software interno (firmware), la lubrificazione e la pulizia di parti mobili e check di stampa.

I contratti per le famiglie di prodotto

Secondo ogni famiglia di prodotto, vi è un contratto di manutenzione dedicato, disponibile sempre nella versione base o tutto incluso e per la durata di uno o due anni. Essi sono:

VersaPack Per i modelli della serie VersaCAMM, VersaART e VersaSTUDIO	1 anno	2 anni
Base	690 €	1.290 €
Tutto incluso	1.390 €	2.190 €
ProPack Per i modelli della serie PROIII e PROIV	1 anno	2 anni
Base	790 €	1.440 €
Tutto incluso	1.490 €	2.590 €
UVPack Per i modelli della serie VersaUV	1 anno	2 anni
Base	840 €	1.490 €
Tutto incluso	1.890 €	3.290 €
UVF Pack Per i modelli della serie VersaUV Flatbed	1 anno	2 anni
Base	1.390 €	2.190 €
Tutto incluso	3.590 €	5.990 €

Chi gestisce i contratti

I contratti di Roland Program Care sono gestiti direttamente da Roland ed eseguiti sul territorio dai centri di assistenza tecnica Roland autorizzati. Il Call Center tecnico di Roland gestisce sia gli interventi di manutenzione programmata, comunicando gli interventi da eseguire ai centri di zona, sia le chiamate in caso di guasto, assicurando la tempestività dell'intervento e la sua chiusura positiva. Roland effettua regolarmente anche delle chiamate di controllo per verificare il livello di soddisfazione dell'utente.

Note importanti sui contratti tipo base

Nel caso le parti consumabili dell'idraulica (testine, cappucci, pulitori e serbatoi) si guastino al di fuori degli interventi programmati oppure vi siano guasti su altri componenti meccanici o elettronici del prodotto, all'utente sarà addebitato il solo costo orario necessario alla sostituzione e al ripristino funzionale del prodotto mentre sulle parti sostituire sarà applicato uno sconto del 20% (il 10% sulle testine).

Note importanti sui contratti di tipo tutto incluso

Nel caso le parti consumabili dell'idraulica (testine, cappucci, pulitori e serbatoi) si guastino al di fuori degli interventi programmati oppure vi siano guasti su altri componenti meccanici o elettronici del prodotto, all'utente non sarà addebitato nulla. Il contratto copre, infatti, tutti i costi delle parti, i costi di chiamata e i costi orari. In caso di sostituzione della testina, all'utente sarà applicato uno sconto del 10% sulla testina di stampa mentre non sarà addebitato alcun costo per la chiamata e per il tempo necessario alla sostituzione e al ripristino funzionale del prodotto.

Note

Tutti i prezzi riportati sono da intendersi IVA esclusa. Per le parti consumabili dell'idraulica, i costi d'intervento e i diritti di chiamata si prega di far riferimento al listino al pubblico.
Per ulteriori approfondimenti si può far anche riferimento alle norme del contratto.

Roland si riserva il diritto di apportare modifiche alle specifiche, ai materiali ed agli accessori senza alcun preavviso. Il risultato ottenuto può differire da quanto riportato in questo depliant. Per ottenere la massima qualità, è richiesta la manutenzione periodica del prodotto. A tal proposito, contattate il vostro rivenditore Roland per ulteriori dettagli. Nessuna garanzia è prevista se non quella espressamente allegata al prodotto. Roland non si assume alcuna responsabilità per qualsiasi incidente o danno conseguente, prevedibile o no, causato da un'eventuale difetto del prodotto. Le forme tridimensionali possono essere coperte da copyright. Gli utenti sono responsabili delle leggi e dei diritti che regolano le norme di copyright degli oggetti acquisiti. Si porta a conoscenza degli utenti che le condizioni di cui al presente depliant potranno subire variazioni in caso di errori tipografici, modifiche legislative e/o regolamentari, modifiche dei prodotti nel frattempo intervenute e incolpevolmente non segnalate. DME092013. I marchi citati appartengono ai rispettivi proprietari.

Seguici su:

Roland DG Mid Europe S.R.L.: via L. Da Vinci, 1/b Zona Industriale - 63075 Acquaviva Picena (AP) - ITALIA
Area Commerciale: Call Center +39 0735 586558 - dgsales@rolanddme.com
Area Tecnica: Call Center +39 0735 586565 - Fax +39 0735 576176 dgservice@rolanddme.com

Imagine. Roland®

www.rolanddg.it www.rolandblog.it www.rolandforum.com