

Il vantaggio in sicurezza

Il supporto al cliente è fondamentale per BUFFALO. Un servizio veloce e affidabile è di vitale importanza per i clienti aziendali. I servizi di garanzia BUFFALO prevedono:



Servizio VIP per le TeraStation™

3 anni di garanzia con advanced replacement del disco entro 24 ore: i problemi derivanti dal guasto del disco possono essere prevenuti creando un'infrastruttura solida, un ambiente RAID, utilizzando dischi hot-swap e con molte altre misure di sicurezza. BUFFALO offre 3 anni di garanzia su tutte le TeraStation (gli altri prodotti hanno 2 anni) e con l'estensione di garanzia può essere portata a 4 o 5 anni totali. Questa estensione può essere acquistata durante tutti e tre gli anni di garanzia standard.



Sostituzione avanzata per le TeraStation™

Nel raro caso di un guasto della TeraStation stessa* (non dei dischi), BUFFALO offre la sostituzione avanzata della macchina.

* Si applica a un difetto del dispositivo stesso. I dischi rigidi difettosi di TeraStation saranno comunque sostituiti entro 24 ore dalla garanzia VIP B2B (soggetto a disponibilità).



Estensione della garanzia per le TeraStation™

BUFFALO ha introdotto l'estensione di garanzia per tutte le TeraStation. I clienti possono estendere la garanzia di 1 o 2 anni, proteggendo così il NAS fino a 5 anni. Con l'estensione di garanzia BUFFALO offre ai suoi clienti una protezione aggiuntiva, superiore al normale standard di mercato, e garantisce la sostituzione del disco entro 24 ore in caso di guasto. L'estensione di garanzia può essere acquistata ed attivata entro i 3 anni dall'acquisto della TeraStation.



Drop-Off UPS Servizio per ritorni del prodotto

In caso di guasto del prodotto durante il periodo di garanzia, BUFFALO effettua la sostituzione nel modo più rapido e semplice possibile, in collaborazione con il corriere UPS. Una volta approvata la richiesta RMA, i clienti ricevono un'etichetta UPS di spedizione prepagata e non devono far altro che consegnare l'unità difettosa presso il punto UPS più vicino.

Informazioni di contatto importanti:

Il servizio e l'assistenza BUFFALO possono essere raggiunti online tramite il portale di assistenza clienti o telefonicamente. Si prega di vedere i dettagli per il tuo paese qui:

www.buffalo-technology.it/it/contatti/

Come funziona!

Guida passo passo



- 1** Contattare l'help desk di BUFFALO in caso di rottura di una TeraStation o di un hard disk. I numeri di contatto dell'Help Desk sono pubblicati sul sito web di BUFFALO. Visitate la pagina per maggiori dettagli: www.buffalo-technology.it/it/contatti/
- 2** Se l'Help Desk le confermerà che la TeraStation o uno degli Hard Disk sono da sostituire, la sua richiesta verrà inviata al dipartimento RMA di BUFFALO.
- 3** A questo punto le verranno inviati i dettagli su come sostituire la TeraStation guasta/gli Hard Disk insieme ad un'etichetta prepagata per l'invio a BUFFALO. Per ricevere la sostituzione dell'Hard Disk entro le 24 ore è necessario che l'ordine venga eseguito prima delle 12pm CET.
- 4** Verranno quindi inviati i dettagli su come restituire l'unità/disco rigido TeraStation difettosa insieme a un'etichetta di spedizione prepagata per l'invio a BUFFALO.
- 5** Nel caso di una **TeraStation** non funzionante, si dovrà restituire l'unità, inclusa di Hard Disk entro i 30 giorni successivi dalla ricezione dell'unità sostitutiva. Si assicuri per cortesia che il Numero RMA 600 xxxxx sia visibile chiaramente sulla scatola di spedizione. Si assicuri inoltre che l'unità sia inscatolata correttamente in modo da non danneggiarsi durante il trasporto. In caso di **hard drive** rotto, restituisca il disco entro i 30 giorni successivi dalla ricezione e si assicuri che il numero RMA 600xxxxx sia evidenziato chiaramente sulla confezione.
- 6** Al momento della ricezione dell'unità malfunzionante/Hard Disk rotto, il caso riguardante la sostituzione verrà chiuso.



Nel caso in cui un HDD TeraStation non funzioni e sia necessario un HDD sostitutivo, è sufficiente effettuare l'ordine prima delle 12:00 CET, quindi la spedizione verrà spedita lo stesso giorno con consegna in 24 ore (in base alla disponibilità di magazzino) all'interno dell'UE *. Questa garanzia è valida per il periodo di garanzia generale, quindi tre anni con ogni TeraStation^{TM**}.

NOTA BENE: Questo è un servizio gratuito per supportare i nostri partner TeraStation di fiducia con le loro attività in modo non burocratico e rapido. Qualora l'unità TeraStation difettosa o l'HDD non vengano ricevuti dal nostro magazzino entro 30 giorni dalla data di spedizione del prodotto sostitutivo, verranno addebitati i costi del nuovo HDD o della TeraStation e verranno addebitati di conseguenza.

* Per altre destinazioni al di fuori dell'Europa possono verificarsi ulteriori tempi di spedizione.

** Esclusi sono gli involucri TeraStationTM 4000.