



Boletín de marketing de servicios

Se anuncia el cese de los servicios de mantenimiento, piezas de repuesto, capacitación y asistencia telefónica para productos selectos

Fin de la vida útil para el período de 2020 a 2023

Septiembre 2020

Fin de la vida útil de productos selectos para el período de 2020 a 2023

Descripción

Este anuncio notifica de los planes de Lexmark para discontinuar los servicios en productos selectos que ya no se fabrican ni comercializan en el período 2020 a 2023.

El objetivo de proporcionar una perspectiva de 4 años es garantizar un tiempo amplio para que los clientes y el personal de Lexmark se anticipen y preparen para la interrupción de los servicios de los productos afectados, lo que incluye los servicios de mantenimiento, repuestos, capacitación en servicios y asistencia telefónica.

Fin de los servicios de mantenimiento (EOMS)

Los servicios de mantenimiento se interrumpirán en los tipos de equipos y modelos que se indican a partir de la fecha de entrada en vigencia del fin de los servicios de mantenimiento (EOMS, por sus siglas en inglés). Los servicios de mantenimiento incluyen todas las ofertas de servicio de Lexmark y la reparación por incidentes.

Las ventas o renovaciones de garantía extendida de Lexmark u otros contratos de servicio de los productos afectados se prorratearán de manera tal que el vencimiento del contrato se produzca en la fecha de entrada en vigencia de EOMS o antes de la misma. No se aceptarán nuevos contratos que obliguen a Lexmark a prestar servicios de mantenimiento más allá de la fecha de entrada en vigencia del EOMS.

Si la interrupción de los servicios de mantenimiento se produce antes del vencimiento de un contrato existente de Lexmark, se debe proporcionar a los clientes una notificación anticipada de la cancelación del contrato a partir de la fecha de entrada en vigencia del EOMS, en conformidad con los términos del contrato de servicio.

Los servicios de capacitación se interrumpirán en los tipos de equipos y modelos que se indican a partir de la fecha de entrada en vigencia del EOMS. Entre los servicios de capacitación se encuentran la capacitación en mantenimiento guiada por instructor o basada en computadora, exámenes de capacitación en mantenimiento para certificación de garantía, resultados de exámenes e informes de exámenes. En función de la disponibilidad del producto y la plataforma de entrenamiento, esta capacitación dirigida al mantenimiento por un instructor o a través de la computadora acerca de los productos afectados, puede estar disponible con un pago de por medio, si el cliente lo solicita.

La asistencia telefónica, así como las actualizaciones de firmware, seguridad y software se interrumpirán en los tipos y modelos de equipos que se indican a partir de la fecha de entrada en vigencia del EOMS.

Fin de soporte de piezas (EOPS)

Los repuestos estarán obsoletos y ya no estarán disponibles en Lexmark para los productos afectados a partir de la fecha de entrada en vigencia del fin de soporte de piezas (EOPS, por sus siglas en inglés).

Lexmark puede tener un número limitado de piezas disponibles para productos con soporte de piezas limitado después de la fecha de fin del servicio de mantenimiento. Aunque es muy probable que se disponga de repuestos para consumibles (es decir, fusibles, kits de mantenimiento e ITU), todos los pedidos de piezas de repuesto están sujetos según a disponibilidad.

Tipos de equipos Lexmark y modelos de equipos afectados por este anuncio de 2020

Servicios: mantenimiento, piezas de repuesto, formación de servicios y asistencia de llamadas

Piezas: piezas de repuesto (unidad reemplazable por el cliente, unidad reemplazable en el terreno y kits de mantenimiento)

Clave:

	asistencia disponible (hasta fin de año)
	Disponibilidad de piezas limitada (hasta fin de año)
	Asistencia interrumpida (inicio del año)

Tipo de equipo	Modelo del equipo	Nombre de la impresora	Soporte	2020	2021	2022	2023	2024
5026	2xx y 4xx	C734 y C736	Servicios					
			Piezas					
7526	2xx, 4xx y 6xx	X734, X736 y X738	Servicios					
			Piezas					

Tipo de equipo	Modelo del equipo	Nombre de la impresora	Soporte	2020	2021	2022	2023	2024
7500	0xx, 1xx y 2xx	X850, X852, X854, XM850, XM852 y XM854	Servicios					
			Piezas					
7500	4xx, 6xx y 8xx	X860, X862, X864, XS860, XS862 y XS864	Servicios					
			Piezas					
4062	01x, 2xx, 4xx y 630	T650, T652, T654, T656 y T652	Servicios					
			Piezas					
7462	0xx, 2xx y 4xx	X651, X652, X654, X656, X658, XS651, XS652, XS654 y XS658	Servicios					
			Piezas					
258x y 259x	100, 110	2580, 2581, 2590, 2591	Servicios					
			Piezas					

Tipo de equipo	Modelo del equipo	Nombre de la impresora	Soporte	2020	2021	2022	2023	2024
5026	3xx y 5xx	C746, C748 y CS748	Servicios					
			Piezas					
7526	57x y 77x	X746, X748 y XS748	Servicios					
			Piezas					

Tipo de equipo	Modelo del equipo	Nombre de la impresora	Soporte	2020	2021	2022	2023	2024
5062	2xx	C792	Servicios					
			Piezas					
7562	4xx	X792	Servicios					
			Piezas					

Información administrativa

Marcas comerciales y avisos de derecho de autor

© 2020 Lexmark International, Inc. Todos los derechos reservados.

Lexmark y el logotipo de Lexmark son marcas comerciales o marcas comerciales registradas de Lexmark International, Inc. en Estados Unidos o en otros países. Todas las demás marcas comerciales pertenecen a sus respectivos propietarios.