

LEXMARK SERVICE GUIDELINES

DIRECTRIZES DOS SERVIÇOS DA LEXMARK

Está com um problema?

Recomendamos que siga os passos descritos abaixo:

1. Leia as **Instruções de instalação** e o **Manual do utilizador** fornecido com o dispositivo em formato impresso ou em cópia electrónica num CD-ROM.
2. Utilize as ferramentas de Resolução de problemas que poderão estar disponíveis a partir do controlador do dispositivo de saída ou do software instalado no computador.
3. Tome nota da **Mensagem de erro** completa que poderá ser apresentada no painel do dispositivo de saída.
4. Visite as páginas de Suporte do Web site da Lexmark em **www.lexmark.pt/mysupport**
Aí poderá encontrar: Perguntas mais frequentes, Sugestões de resolução de problemas, Controladores mais recentes e informações de contacto.
5. Se tiver um problema técnico que não consegue resolver utilizando as ferramentas acima indicadas, poderá contactar a nossa **Assistência telefónica**. Se a impressora estiver fora da garantia, poderá ser-lhe proposto um novo contrato de serviço online ou ser-lhe-á cobrada uma taxa pelo suporte; nesses casos, é possível que lhe seja solicitado o n.º do cartão Visa ou Master Card.
6. Se a impressora estiver dentro da garantia, poderá ser necessária uma cópia da prova de compra.

Antes de contactar a Lexmark, certifique-se de que:

- Leu as instruções de Instalação;
- Tentou resolver o problema com as ferramentas de software fornecidas com o dispositivo de saída;
- O computador e o dispositivo de saída estão ligados e podem ser acedidos durante a chamada;
- Tem as informações relativas ao **Modelo** e **Número de série** do dispositivo de saída;
- Tem as informações de configuração do computador e do dispositivo de rede, se aplicável.

Pode encontrar o número de telefone da Assistência técnica para o seu país e produto no final deste documento ou na caixa da impressora.

LEXMARK SERVICE GUIDELINES

LEXMARKTM



3 0 1 6 8 6 3

PN 3016863
Rev 001