



Service gids

TASCO & MEDIAPOLIS

Elk door ons geleverd toestel is een toonbeeld van kwaliteit en van bedrijfszekerheid. Wij kiezen onze leveranciers en merken zorgvuldig uit zodat we u deze garantie kunnen bieden. Natuurlijk stopt onze service niet bij de verkoop. Installatie, implementatie, onderhoud en herstellingen door getrainde technici zijn noodzakelijk om er voor te zorgen dat uw toestellen blijven werken. In dit document ontdekt u hoe eenvoudig onze dienst na verkoop werkt.

Hebt u een WEXT, een WUC of allebei nodig?

Een WEXT, een WUC of een combinatie volstaan in elke situatie. Hieronder vermelden we zeer kort het verschil tussen beide termen. Verder in dit document wordt alles in detail uitgelegd.

Wat is een WEXT?

WEXT staat voor **Warranty EXTention**. Dit is de verlenging van de technische garantieperiode naar 5 jaar. Bovendien zijn er nog heel wat extra voordelen. Deze garantie-uitbreiding wordt aangeraden wanneer u vindt dat de fabrieksgarantie u onvoldoende zekerheid biedt.

Wat is een WUC?

WUC staat voor **werkurencontract**. U kunt op voorhand een aantal werkuren bestellen (met korting op de eenheidsprijs). Deze worden dan gebruikt voor installatie, software ontwikkeling, opleiding, remote support via pc of telefoon, onsite, herinstallatie van drivers e.d. Een WUC heeft geen vervaldatum en het saldo van de werkuren kan jaren later steeds verbruikt worden.

Inhoud

Neem ik een WEXT of WUC?	1
WEXT, garantie en zekerheid	2
Standaardgarantie	2
WEXT of garantie-uitbreiding	2
Voordelen	2
Wat krijgt u bij WEXT	3
Meer service?	3

deel 1



WEXT: garantie en zekerheid

1. Wat verstaan we onder standaardgarantie

Voor de standaardgarantie verwijzen we naar de garantievoorwaarden van onze leveranciers. Deze fabrieksgarantie slaat enkel op de stukken en is geldig voor 1 jaar.

Standaardgarantie:

- De garantie is geldig voor 1 jaar
- De garantie is de fabrieksgarantie al dan niet uitgebreid door onze firma.
- Geen gegarandeerde interventietijd
- Onderhoudswerkzaamheden vallen buiten de garantie
- Gebruiksonderdelen zoals snaren, borstels, wielen, rubbers, printkoppen, enz. vallen buiten de garantie.
- Voor schade veroorzaakt door fout gebruik en andere beperkingen i.v.m. garantie verwijzen wij naar de algemene verkoopvoorwaarden en de garantievoorwaarden van de fabrikant. De volledige tekst van de verkoopvoorwaarden blijft van toepassing.

Voor bepaalde producten voorzien we standaard een uitbreiding van deze garantie naar "carry-in" of "on-site".

- **"On-site" garantie:**

Op een Duplo systeem 5000 zal onze technische dienst de garantie ter plaatse uitvoeren. Werkuren, verplaatsingen en stukken zijn inbegrepen.

- **"Carry-in" garantie:**

Een Primera Disc Publisher bevat een carry-in garantie. U stuurt het toestel op in de originele verpakking. Onze technische dienst voert de reparatie uit. Enkel de werkuren van de reparatie en de stukken zijn gedekt door de garantie. Indien u verkiest om de garantie ter plaatse te laten uitvoeren, zal de verplaatsing aangerekend worden.

- **Garantie op stukken:**

Voornamelijk op kleinere en minder courante toestellen zal de garantie enkel gelden op de stukken. Alle werkuren en eventueel verplaatsingen zullen u aangerekend worden.

- **Pure fabrieksgarantie voor IT materiaal:**

De garantie van een notebook van HP zal door de fabrikant zelf uitgevoerd worden i.p.v. door onze technische dienst.

2. WEXT of garantie-uitbreiding

Bij de aankoop van onze machines kan u kiezen voor een uitbreiding van de garantie naar 5 jaar. Dit geeft u extra zekerheid en de investering valt perfect te budgetteren, ook op lange termijn.

2a. Voordelen

- een echt vaste prijs voor vijf jaar
- gegarandeerde interventie "next business day"
- een optimaal functionerend toestel
- verlenging van de technische levensduur van het toestel
- geen onaangename verrassingen voor uw budget
- de beste waarborg voor productiecontinuïteit

Voorkeursbehandeling bij herstellingen

Door het nemen van een contract geeft u aan dat een toestel voor u belangrijk is. Wij geven bij de planning van interventies dus ook voorrang aan toestellen waarop een contract genomen werd.

Tevens voorzien wij in sommige gevallen (langdurende reparaties, ...) een vervangtoestel wanneer het toestel gedekt is door een contract. Dit is evenwel afhankelijk van de beschikbaarheid.

2b. Wat krijgt u bij een garantie-uitbreiding

- Bij een garantie-uitbreiding blijven alle verworvenheden en voorwaarden van de **standaard garantie** van toepassing. Ze worden echter uitgebreid met een aantal extra garanties en diensten.
- De garantie-uitbreiding **regelt u best samen met de aankoop** van het toestel. In dat geval is het bedrag van garantie-uitbreiding bovendien vervat in de aankoopprijs van het toestel en kan dus desgewenst mee worden gefinancierd of gehuurd.
- De garantie-uitbreiding **geldt voor 5 jaar**, te rekenen vanaf de aankoopdatum. Nadien is een jaarlijkse verlenging mogelijk, tegen de dan geldende tarieven en mits akkoord van de technische afdeling. Een vaste prijs voor vijf jaar, zonder mogelijke verhogingen in de kleine lettertjes. Een duidelijkere en eerlijkere afspraak is er niet!
- Alle onderdelen die door de **standaard garantie** worden gedekt, worden natuurlijk ook door de **garantie-uitbreiding** gedekt, met dezelfde voorwaarden en uitsluitingen. De uitbreiding verlengt dus de **garantietermijn** en verandert niets aan de inhoud. Indien de standaardgarantie bv. 1 jaar "on-site" is, zal u met een WEXT 5 jaar "on-site" garantie verkrijgen.
- Bij een interventie worden **gratis alle upgrades van firmware** uitgevoerd die de fabrikant ter beschikking stelt.
- De garantie-uitbreiding werd voorzien voor de professionele klant. De klant voor wie de bedrijfszekerheid van het toestel primeert. Daarom krijgt u met de garantie-uitbreiding gegarandeerd een **interventie de volgende werkdag**. Een extra service die wij met plezier verlenen. Afhankelijk van de beschikbaarheid krijgt u bovendien een vervangtoestel voor de duur van de herstelling. Een gratis service, enkel voor onze klanten met garantie-uitbreiding!
- Onze **technische dienst kan beslissen een toestel om te ruilen** voor een ander. Dit kan niet op vraag van de klant gebeuren. Wij sturen een ander toestel op via de transporteur. U kan dan het defecte toestel terugsturen in de verpakking van het andere toestel. Dit zal u en ons heel wat tijd besparen.



WEXT: Hoe ga ik nu te werk?

Moet ik een contract tekenen?

Neen, eenvoud is troef. De inhoud van dit document is de volledige inhoud en tekst van uw garantie-uitbreiding. Na uw akkoord ontvangt u een factuur en natuurlijk vijf jaar lang de beloofde garantie.

2c. Wenst u nog meer service.

Vele van onze toestellen worden in productie-omgevingen gebruikt. U kunt steeds kiezen voor extra snelle interventietermijnen.



Onze standaard interventies zijn:

- Wij streven naar interventies NBD* (Next Business Day).
- Alle oproepen en interventies gebeuren tijdens onze kantooruren.

* Klanten met een WEXT krijgen altijd voorrang bij de planning. Zij vinden het immers belangrijk dat hun toestel optimaal werkt. Daarna volgen de klanten met een werkuren-contract (WUC).

Mogelijke uitbreidingen:

Deze zijn enkel verkrijgbaar indien u al een WEXT van 5 jaar bezit op uw toestel.

- **Weekendwacht voor 1 weekend.**

Op uw vraag kan een eenmalige weekendwacht worden georganiseerd. U kunt dat weekend rekenen op een 24/24 permanentie met 2h interventie.

- **Interventie 4h i.p.v. NBD voor 5 jaar.**

Deze optie wordt enkel aangeboden in combinatie met een set spareparts die bij u in consignatie worden gegeven. De optie verzekert u dus niet enkel een snellere interventie maar verhoogt ook de kans op 4h CTF (call to Fix).

- **"Interventie 2h" i.p.v. NBD voor 5 jaar.**

Deze optie wordt enkel aangeboden in combinatie met een set spareparts die bij u in consignatie worden gegeven. De optie verzekert u dus niet enkel een snellere interventie maar verhoogt ook de kans op 2h CTF (call to Fix).

- **"Oh call to fix".**

Voor de echt kritieke toepassingen heeft u de mogelijkheid voor de periode van 5 jaar een 2de configuratie bij ons te huren. Dit toestel mag natuurlijk enkel gebruikt worden bij defect van uw eigen configuratie en blijft onze eigendom. U hebt continu een back-upconfiguratie in huis!



De laatste versie van dit document vindt u steeds terug op:
www.tasco.be/downloads/conditions.

U kan ook steeds de QR (QuickResponse) code met uw mobiele telefoon inscannen. Meer info i.v.m. QR-codes vindt u op http://en.wikipedia.org/wiki/QR_Code



Industriepark Asper
Legen Heirweg 59
9890 Gavere

Tel. +32 9 281 08 50
Fax +32 9 281 08 70
E-mail info@tasco.be
Site www.tasco.be