



Guide de SAV

TASCO & MEDIAPOLIS

Chaque appareil que nous livrons est un modèle de qualité et de fiabilité. La rigueur avec laquelle nous sélectionnons nos marques et nos fournisseurs nous permet de vous offrir cette garantie. Notre service, bien entendu, ne s'arrête pas une fois la vente conclue. L'intervention de nos techniciens qualifiés pour l'installation, la mise en œuvre, l'entretien et les réparations de vos équipements est indispensable pour qu'ils puissent continuer de fonctionner au mieux. Ce document vous fera apprécier toute la simplicité de notre service après-vente.

Avez-vous besoin d'une WEXT, d'un WUC ou des deux à la fois?

Toute situation peut être couverte par une WEXT, un WUC ou une combinaison de ces formules. La différence entre les deux est très succinctement expliquée ci-après. Tout est expliqué en détail dans le corps de ce document.

Qu'est-ce qu'une WEXT?

WEXT est la contraction de « **Warranty EXTention** ». Il s'agit d'une prolongation à 5 ans de la période de garantie technique. D'autres avantages supplémentaires sont également fournis. Cette extension de garantie est conseillée si vous craignez que la garantie d'usine ne vous offre pas suffisamment de sécurité.

Qu'est-ce qu'un WUC?

Un WUC est un **contrat de main-d'œuvre**. Vous pouvez commander d'avance un certain nombre d'heures de travail (avec réduction sur le prix unitaire). Celles-ci pourront être consacrées à des tâches diverses : installation, développement logiciel, formations, téléassistance téléphonique ou par PC, interventions sur place, réinstallation de pilotes, etc. Un WUC ne vient jamais à échéance et le solde des heures non consommées peut être reporté d'année en année.

Contenu

Un WEXT ou un WUC	1
WEXT, garantie et sécurité	2
Garantie standard	2
WEXT ou extension de garantie	2
Avantages	2
Que vous apporte	3
Service supérieur	4



WEXT: garantie et sécurité

1. Que comprenons nous quand on parle d'une garantie standard

Pour ce qui est de la garantie standard, nous renvoyons aux conditions de garantie de nos fournisseurs. Cette garantie d'usine couvre uniquement les pièces et a une validité d'un an.

Garantie standard

- La garantie est valable pour 1 an.
- La garantie est la garantie d'usine, étendue ou non par notre entreprise.
- Le délai d'intervention n'est pas garanti.
- Les travaux d'entretien ne sont pas inclus dans la garantie.
- Les pièces d'usure telles brosses, roues, caoutchoucs, têtes d'impression, etc. ne sont pas couvertes par la garantie.
- Pour les dégâts occasionnés par une utilisation incorrecte et les autres restrictions de garantie, nous renvoyons aux conditions générales de vente et clauses de garantie du fabricant. Le texte intégral des conditions générales de vente reste d'application.

Pour certains produits, nous prévoyons une extension de cette garantie en « retour atelier » ou « sur site ».

- **Garantie "sur site" (on-site)**

Dans le cas d'un système 5000 Duplo, notre service technique vient appliquer les modalités de la garantie sur place. Le coût de la main-d'œuvre, des déplacements et des pièces est compris.

- **Garantie "retour atelier" (carry-in)**

Un Disc Publisher Primera est couvert par une garantie de renvoi de matériel. Vous retournez l'appareil dans son emballage d'origine. Notre service technique procède à la réparation. La garantie couvre uniquement la main-d'œuvre de réparation ainsi que les pièces. Si vous préférez une exécution de la garantie sur place, le déplacement sera facturé.

- **Garantie sur les pièces:**

Applicable essentiellement aux appareils plus petits et moins courants, cette garantie couvre uniquement les pièces. La main-d'œuvre et les éventuels déplacements sont facturés.

- **Pure garantie d'usine pour le matériel informatique:**

La garantie d'un ordinateur portable HP sera exécutée par le fabricant, et non par notre service technique.

2. WEXT ou extension de garantie

À l'achat d'une de nos machines, vous pouvez opter pour une extension de garantie portant celle-ci à 5 ans. Vous vous dotez ainsi d'une sécurité supplémentaire moyennant un investissement parfaitement budgétisable, également sur le long terme.

2a. Avantages

- un prix réellement fixe pendant cinq ans
- des interventions garanties "jour ouvrable suivant"
- un fonctionnement optimal de votre appareil
- allongement de la durée de vie technique de l'appareil
- aucune surprise désagréable pour le budget
- la meilleure garantie de la continuité de votre production

Traitement prioritaire pour les réparations

En souscrivant à un contrat, vous manifestez toute l'importance que vous accordez à un certain appareil. Dans le planning d'intervention, nous donnons la préférence aux appareils pour lesquels contrat a été souscrit. En même temps, dans certains cas (réparations de longue durée), nous prévoyons un appareil de remplacement pour l'équipement couvert. Le tout néanmoins dans les limites de la disponibilité.

2b. Que vous apporte une extension de garantie?

- En cas d'extension de la garantie, tous les acquis et conditions de la **garantie standard** restent d'application. Vous bénéficiez toutefois d'un nombre de garanties et services supplémentaires.
- Nous recommandons d'opter pour **l'extension de la garantie à l'achat de l'appareil**. En outre, le montant de l'extension de la garantie étant compris dans le prix d'achat de l'appareil, il peut, le cas échéant, être inclus dans le financement ou la location.
- L'extension de la garantie **vaut pour 5 ans**, à compter de la date d'achat. Une reconduction annuelle est ensuite possible, au tarif en vigueur à ce moment et moyennant accord du département technique. Un prix fixe pour cinq ans, ni possibilités d'augmentation figurant en petits caractères : la formule la plus simple et la plus juste!
- Tous les composants couverts par la **garantie standard** le sont naturellement aussi par la garantie étendue, et ce dans les mêmes conditions et avec les mêmes exclusions. L'extension prolonge donc le délai de garantie, sans rien changer à son contenu. Si la garantie standard prévoit, par exemple, une couverture d'un an « sur site », une WEXT vous donne droit à une garantie de 5 ans « sur site ».
- En cas d'intervention, toutes les mises à **niveau micrologicielles** disponibles auprès du fabricant sont effectuées **gratuitement**.
- L'extension de garantie a été prévue pour le client professionnel. C'est-à-dire un client pour lequel la fiabilité du matériel prime. Voilà pourquoi cette extension vous garantit **une intervention le jour ouvré suivant**. Un plus au niveau du service que nous vous offrons avec plaisir. En fonction de la disponibilité, vous recevez en outre un appareil de remplacement pour la durée de la réparation. Un service gratuit, exclusivement pour les clients ayant souscrit à une extension de garantie !
- Notre **service technique peut décider de remplacer un appareil par un autre**. Cet échange ne peut s'effectuer sur simple requête du client. Nous envoyons un autre appareil par transporteur. Vous pouvez renvoyer l'appareil défectueux dans l'emballage de l'autre appareil. De quoi gagner beaucoup de temps, tant pour vous que pour nous.



Comment procéder?

Faut-il signer un contrat?

Inutile, car nous avons opté pour la simplicité: le présent livret de garantie reprend la teneur et le texte complets de l'extension de la garantie. Après avoir marqué votre accord, vous recevrez une facture et, bien entendu, la garantie promise pendant cinq ans.

2c. Pour un niveau de service supérieur

Bon nombre de nos appareils sont utilisés en environnement de production. Vous pouvez toujours opter pour des délais d'intervention ultra-rapides.



Nos interventions standard:

- Nous visons des interventions le jour ouvré suivant (Next Business Day (NBD)).
- Tous les appels et interventions ont lieu pendant nos heures de bureau.

* Les clients ayant souscrit à une WEXT ont toujours la priorité dans le planning. En effet, la disponibilité optimale de leur appareil est pour eux essentielle. Les clients ayant pris un WUC (contrat d'heures de main-d'œuvre) bénéficient du niveau de priorité suivant.

Expansions possibles:

Ceux-ci sont uniquement disponibles si vous possédez une WEXT de 5 ans sur votre appareil.

- **Surveillance pour 1 week-end.**

Sur votre demande nous pouvons organiser une surveillance pour 1 week-end. Ce week-end là vous pouvez compter sur une permanence de 24/24 avec une intervention de 2h.

- **Intervention de 4h au lieu de NBD pendant 5 ans.**

Cette option est seulement disponible en combinaison avec un assortiment de pièces détachées qui vous seront livrées en consignation. L'option vous garantit pas seulement une intervention technique plus rapide mais augmente aussi la possibilité de 4h CTF (Call To Fix).

- **"Intervention 2h" au lieu de NBD pendant 5 ans.**

Cette option est seulement disponible en combinaison avec un assortiment de pièces détachées qui vous seront livrées en consignation. L'option vous garantit pas seulement une intervention technique plus rapide mais augmente aussi la possibilité de 2h CTF (Call To Fix).

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

Pour des applications vraiment critiques nous vous donne la possibilité de louer une 2ème configuration pendant une période de 5 ans. Cette machine sera, bien entendu, seulement utilisée lors d'un défaut à votre propre configuration et reste propriété de Tasco-Mediapolis. De cette façon vous êtes persuadé de la continuation de votre travail!



Vous pouvez trouver la dernière version de ce document sur :
www.tasco.be/downloads/conditions.

Vous pouvez aussi scanner le code QR (QuickResponse) avec votre portable.
Plus d'infos sur les QR-codes sur http://en.wikipedia.org/wiki/QR_Code.



Zoning Industriel Asper
Legen Heirweg 59
9890 Gavere

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