

Description des prestations

| Type de contrat | | | | |
|--|------------------------------|--|--------------------------|-------------------------|
| | Essential | Advanced | Premium | Custom |
| Durée du contrat *2 | Essential dès installation | Advanced dès installation | Premium dès installation | Custom dès installation |
| Prestations | | | | |
| Type de service | Sur site | | | |
| Durée | Durée minimale 12 ou 36 mois | | | |
| Installation *4 | Non | Installation de base incluse pour contrats 36 mois | | |
| Temps de réponse de la Hotline (Tel.) *1 | 60 minutes | | | |
| Temps de réponse (sur site) *1 | 8 heures | 4 heures | 4 heures | Selon accords |
| Nombre de maintenances par an | 0 | 1 | 2 | Selon accords |
| Déplacement | | ✓ | | |
| Main-d'œuvre | | ✓ | | |
| Pièces de rechange | | ✓ | | |
| Pièces d'usure *3 | | Non | | Selon accords |
| Service - hotline | | ✓ | | |
| Durée de résolution garantie | | Non | | Selon accords |

*1 Après réception de la panne par SUPAG.

*2 Le contrat débute à la date d'achat, respectivement à la date d'installation par SUPAG.

*3 Les pièces d'usure sont limitées et varient entre les types de scanners.

*4 Installation/formation sur demande

Disponibilité

Le service de Supag est proposé sur l'ensemble du territoire Suisse et dans la Principauté de Liechtenstein. SUPAG se réserve toutefois le droit, pour certaines locations, de proposer des temps de réaction plus longs et/ou des frais de service plus élevés. Les types de contrats sont proposés en fonction du produit.

Particularités

Pour la variante de contrat dès installation, le prix est fixe pendant toute la durée du contrat.

Kodak alaris

Authorised Service
Provider

Conditions de paiement

Les factures de service sont dues au début du contrat pour la période convenue. En cas de paiement partiel, SUPAG se réserve le droit de facturer des suppléments. Les factures sont payables sous 30 jours net, à compter de la date de facturation.

Durée de validité

Le contrat de maintenance est valable pour la durée initiale définie dans le contrat de maintenance et se renouvelle tacitement pour une année supplémentaire, s'il n'est pas résilié par l'une des parties par écrit, 90 jours avant son expiration.

Explication des termes

Contrat de maintenance pour les scanners de documents

Type de service – sur site


Les réparations sont effectuées à la demande du client et sont effectuées par des techniciens spécialement formés par Kodak Alaris. Elles sont suivies d'un test de fonctionnement.


Assistance téléphonique

Pendant les heures de service convenues, le client peut utiliser le service d'assistance téléphonique gratuitement. Au cours de la conversation, notre service d'assistance téléphonique analyse le problème. Dans l'idéal, le problème peut être résolu sous la direction de la hotline. Si une intervention sur place s'avère nécessaire, une description détaillée sera transmise au technicien SUPAG afin de l'aider à résoudre plus rapidement le problème.

Service-Hotline

Pour prendre contact avec nous:

 0800 804 805 (D)
0800 838 587 (F)

 service@supag.ch

Temps de réaction

Suite à l'enregistrement d'une demande d'intervention, la Hotline commence son analyse dans un délai de 60 minutes.

Pour l'intervention d'un technicien sur site, il existe différents temps de réaction, définis par le contrat souscrit.

Si une durée de résolution garantie est convenue, le problème est considéré comme résolu lorsqu'une image peut être numérisée avec le logiciel de diagnostic de Kodak Alaris.

Toutes les indications de délais (temps de réaction et durée de résolution) se réfèrent aux heures d'ouverture de SUPAG, du lundi au vendredi de 08:00 à 12:00 et de 13:00 à 17:00, à l'exception des jours fériés légaux du site d'utilisation de l'appareil.

Kodak alaris

Authorised Service
Provider



Temps de réaction de 8 heures

En règle générale, une intervention sur place a lieu dans les 8 heures. C'est le service d'assistance téléphonique qui décide si une intervention sur site est nécessaire.



Temps de réaction de 4 heures

En règle générale, une intervention sur place a lieu dans les 4 heures. C'est le service d'assistance téléphonique qui décide si une intervention sur site est nécessaire.



Intervention avec durée de résolution garantie

En règle générale, une intervention sur place a lieu dans les 4 heures. C'est le service d'assistance téléphonique qui décide si une intervention sur site est nécessaire.

L'objectif est de remettre le scanner en état de fonctionnement au plus tard 16 heures ouvrables après enregistrement de la panne par Supag.

Si lors de l'intervention, le technicien considère que le scanner ne sera pas prêt dans le temps imparti, il organise et installe un scanner de remplacement. Cela permet de garantir qu'au plus tard 16 heures ouvrables à compter de la notification de la panne, un scanner prêt à l'emploi se trouve à la disposition du client.

Maintenance préventive (PM)

Il est possible de choisir entre différentes variantes de contrat, définissant le nombre de maintenance préventive par année.

Remplacement de pièces d'usure

La livraison n'est incluse que si cela est prévu par le contrat de maintenance.

Pièces de rechange

Les pièces défectueuses sont remplacées par des pièces d'origine du fabricant. Les pièces remplacées par SUPAG deviennent propriété de SUPAG. La livraison de Pièces d'usure dépend du type de scanner et de contrat (voir liste des consommables). Ne sont pas inclus la livraison et l'installation de consommables (par ex. cartouches d'encre) ou de produits de nettoyage.

| Produit | Quantité | N° de pièce | Désignation |
|---------------|----------|-------------|-------------|
| i3xxx / S3xxx | 1 | SP1299676 | Feeder Kit |
| i4xxx | 2 | SP8327538 | Feeder Kit |
| i5xxx | 1 | SP8387938 | Feeder Kit |

Le nombre de pièces d'usure mentionné se réfère à une année de contrat. Les pièces d'usure peuvent être commandées auprès du service d'assistance téléphonique de SUPAG.

Kodak alaris

Authorised Service
Provider