

Garantie de 4 ans de la gamme destinée aux PME : Réparation-sur site

Produits éligibles

MX317dn, MX417de, MX517de, MX617de, MX717de, MX718de, MS817dn, MS818dn, CS317dn, CS417dn, CX317dn, CX417de, CS517de, CX517de, CS727de, CS728de, CS827de, CX727de, CX827de.

Description du service

Dès qu'un produit couvert par le service Réparation sur site rencontre un problème, le client doit contacter le partenaire de services agréé Lexmark (ASP) et fournir le numéro de série de l'équipement concerné. L'ASP confirmera que la garantie, ou le contrat de service, est valide pour le produit concerné.

L'ASP suivra une procédure de dépannage avec le client afin de déterminer la nature du problème.

Si l'ASP détermine qu'une intervention est nécessaire et que le produit est éligible à la réparation sur site et qu'elle est justifiée, l'ASP envoie un technicien agréé Lexmark chez le client avec un ensemble de pièces recommandées. Le technicien effectuera la réparation et la fera valider par le client.

Si l'intervention nécessite des consommables, le technicien certifié proposera un devis qui devra être approuvé par le client avant la réalisation de la réparation.

Si le produit défectueux n'est pas réparable, Lexmark pourra, avec l'aide de son ASP, le remplacer par le même produit neuf ou remis à neuf en usine, ou par un produit équivalent.

Accord de niveau de service (SLA)

Le délai standard de réponse de l'ASP s'entend comme le délai d'intervention d'un technicien certifié Lexmark chez le client. Il est généralement de trois jours ouvrés (J+3) après réception de la demande du client et lancement de la demande d'intervention par l'ASP.

Le délai J+3 est tenu dans la plupart des cas, car Lexmark s'efforce de fournir ce service à J+3. D'autre part, dans certaines régions reculées de certains pays, les délais d'intervention peuvent être allongés. Généralement, l'ASP informe le client qu'il se trouve dans une région reculée où l'intervention J+3 n'est pas probable.

Responsabilités du client

- Coopérer et assister l'ASP durant la procédure de diagnostic et de dépannage.
- Suivre les conseils de l'ASP et indiquer correctement ses coordonnées géographiques.
- Faciliter l'accès au site pour le technicien et s'assurer que le produit est disponible pour la maintenance.
- Accompagner le technicien pour pouvoir confirmer que le produit est en état de marche.
- Accepter et signer le rapport d'intervention du technicien.

Limitations

- Disponible uniquement sur une sélection de produits Lexmark (consultez la section Produits éligibles pour en savoir plus).
- Disponible uniquement dans les pays où la garantie est applicable (reportez-vous à la liste de référence des pays et/ou aux conditions générales).
- Offre valide uniquement si, comme indiqué par Lexmark, l'enregistrement du produit a eu lieu dans un délai de 90 jours après l'achat.
- Les pièces de rechange peuvent être des pièces de maintenance neuves ou remises à neuf certifiées Lexmark.
- Le coût des consommables ou des pièces d'usure est à la charge du client. Il n'est pas inclus dans cette offre de service. Sont inclus, entre autres, les unités de fusion, certains rouleaux, les kits de maintenance, les consommables, les unités de transfert d'images, etc.
- Le coût des actions d'entretien dans lesquelles sont utilisés des consommables conformes à la description ci-dessus n'est pas inclus dans cette offre.

- Les pannes dues à l'utilisation de consommables, options ou pièces d'autres marques que Lexmark ne sont pas couvertes et sont susceptibles d'être facturées au client.
- Les pannes dues à une opération de maintenance réalisée par un fournisseur non agréé Lexmark ne sont pas couvertes et sont susceptibles d'être facturées au client.
 - Les pannes dues à une utilisation inappropriée de produit par le client ou à une négligence ne sont pas couvertes et sont susceptibles d'être facturées au client.
 - Si la demande intervient après l'heure limite spécifiée, le délai selon les termes du SLA sera entendu à compter du jour travaillé suivant pour l'ASP.
- Les pièces défectueuses deviennent propriété de Lexmark lorsqu'elles sont remplacées.

Garantie de 4 ans de la gamme destinée aux PME : Retour en atelier

Produits éligibles

MS317dn, MS417dn, MS517dn, MS617dn

Description du service

Dès qu'un produit couvert par le service Retour atelier rencontre un problème, le client doit contacter le partenaire de services agréé Lexmark (ASP) et fournir le numéro de série de l'équipement concerné. L'ASP confirmera que la garantie, ou le contrat de service, est valide pour le produit concerné.

Si le produit est éligible pour un service de garantie et après réception du formulaire de demande d'intervention dûment rempli et signé par le client, l'ASP demandera au client de renvoyer le produit défectueux à un site désigné par l'ASP.

Les frais de réexpédition du produit à l'ASP sont à la charge du client.

Le produit défectueux doit être renvoyé dans son emballage Lexmark d'origine ou un autre emballage adapté afin de sécuriser le transport jusqu'à l'ASP.

À réception, l'ASP réparera le produit avant de le renvoyer au client. Les frais de réexpédition du produit au client sont à la charge de l'ASP.

Si l'ASP estime que l'intervention ne peut être réalisée dans le cadre de la garantie, l'ASP établira un devis qui devra être approuvé par le client avant que la réparation ne soit effectuée.

Si le produit défectueux n'est pas réparable, Lexmark pourra, avec l'aide de son ASP, le remplacer par le même produit neuf ou remis à neuf en usine, ou par un produit équivalent.

Accord de niveau de service (SLA)

L'ASP réparera le produit défectueux et le renverra au client dans un délai habituel de sept à quinze jours ouvrés à compter de l'accusé de réception par l'ASP. Certaines régions plus reculées peuvent nécessiter un délai plus long.

Responsabilités du client

- Coopérer et assister l'ASP durant la procédure de diagnostic et de dépannage.
 - Suivre les instructions de l'ASP concernant la préparation et l'emballage du produit.
 - Le client doit retirer les options, les consommables et les câbles d'alimentation électrique, ainsi que toute la documentation, avant de renvoyer le produit défectueux à l'ASP.
 - Emballer et expédier le produit défectueux à l'ASP dans un paquet adapté
 - Ré-installer le produit, les options, fonctions et consommables dans le produit de remplacement à réception.
 - S'assurer que le produit réparé fonctionne correctement lorsque qu'il revient de chez l'ASP.
- Les pièces de rechange peuvent être des pièces de maintenance neuves ou remises à neuf certifiées Lexmark.
 - Le coût des consommables ou des pièces d'usure est à la charge du client. Il n'est pas inclus dans cette offre de service. Sont inclus, entre autres, les unités de fusion, certains rouleaux, les kits de maintenance, les unités de transfert d'image ,les consommables, etc.
 - Le coût des actions d'entretien dans lesquelles sont utilisés des consommables conformes à la description ci-dessus n'est pas inclus dans cette offre.
 - Les pannes dues à une opération de maintenance réalisée par un fournisseur non agréé Lexmark ne sont pas couvertes et sont susceptibles d'être facturées au client.
 - Les pannes dues à une utilisation inappropriée du produit par le client ou à une négligence ne sont pas couvertes et sont susceptibles d'être facturées au client.
 - Les pièces défectueuses deviennent propriété de Lexmark lorsqu'elles sont remplacées.

Limitations

- Disponible uniquement sur une sélection de produits Lexmark (consultez la section Produits éligibles pour en savoir plus).
 - Disponible uniquement dans les pays où la garantie est applicable (reportez-vous à la liste de référence des pays et/ou aux conditions générales).
 - Offre valide uniquement si, comme indiqué par l'ASP, l'enregistrement du produit a eu lieu dans un délai de 90 jours après l'achat.
 - Les options, fonctions et consommables (cartouches) ne sont pas inclus dans le produit réparé.
 - À réception du produit réparé, le client doit se charger de son installation et de sa configuration, y compris pour les options et fonctions.
- } Les pannes dues à l'utilisation de consommables, pièces, alimentations électriques, kits de maintenance ou options d'autres marques que Lexmark qui ne sont pas couvertes sont susceptibles d'être facturées au client.

