

## Extension de Garantie et Contrat de Maintenance

Les produits vendus par Eutronix ont généralement une garantie d'un an ou parfois plus si c'est mentionné explicitement dans l'offre. Eutronix propose une extension de garantie jusqu'à un total de 3 ans, un contrat de maintenance "retour atelier" ou un contrat de réparation en atelier avec envoi de matériel de remplacement.

Activités	Extension de garantie	Réparation atelier en 5 jours	Réparation atelier avec envoi à l'avance de matériel de remplacement
Pièce et main d'oeuvre chez Eutronix	oui	oui	oui
Frais de transport (du client vers Eutronix)	non	non	non
Frais de transport (d'Eutronix vers le client)	oui	oui	oui
Temps de réaction*	-	-	24H
Durée de réparation**	-	5 jours	-
Matériel d'entretien	oui	oui	oui
Prix du contrat, par an***			
- PDA's, PDT's & mobile printers	<b>10%</b>	<b>14%</b>	<b>18%</b>
- autres produits	<b>7%</b>	<b>10%</b>	<b>14%</b>
Valeur minimale du contrat	-	200€	500€

\* si le problème ne peut être réglé par téléphone, un équipement de remplacement est envoyé dans les 24h, avant que le matériel défectueux ne rentre en réparation

\*\* le matériel réparé est expédié dans un délai de 5 jours ouvrables après réception ; si la réparation ne peut pas être effectuée dans ce délai, un équipement équivalent de remplacement sera mis en prêt

\*\*\* pourcentage de la valeur nette d'achat

Le contrat a une durée maximum de 5 ans (garantie standard incluse). Pour l'extension de garantie le montant à payer est calculé uniquement sur la période non couverte par la garantie standard. Pour les autres contrats le montant à payer est calculé sur l'ensemble de la période. Les contrats sont facturés en une fois à l'achat.

Pour les contrats de réparation en atelier avec envoi à l'avance de matériel de remplacement, un équipement équivalent est expédié au client dans les 24h (et arrive donc en principe chez le client dans les 48h). Le client nous renvoie l'équipement défectueux pour réparation. Après la réparation, Eutronix a le choix, en accord avec client, de refaire l'échange du matériel réparé ou de laisser le matériel de remplacement définitivement chez le client.

Ne sont pas couverts par le contrat de garantie ou de maintenance :

- l'installation et la mise en service du matériel fourni
- la dégradation accidentelle, due à un usage anormal, à la négligence ou au manque d'entretien
- le remplacement de consommables ou pièces d'usure, tels que têtes d'impression, étiquettes, rubans d'encre, batteries etc. ; les problèmes causés par l'utilisation de consommables inappropriés
- les problèmes dus au logiciel, à la configuration ou à la programmation du système informatique, du système d'exploitation ou du réseau ; les modifications de l'environnement software ou système
- la livraison d'upgrade, de nouveaux firmwares

Tous travaux et services qui ne sont pas couverts par ce contrat d'entretien seront prestés dans la mesure de nos moyens et de nos compétences, mais seront facturés au taux horaire de **75 €** (y compris le temps de déplacement) + pièces détachées.

**Eutronix ne signera des contrats de maintenance que pour le matériel qu'elle vend régulièrement et qu'elle a couramment en stock.** Pour que les contrats soient valables, le bon de commande devra être signé par le client et contre-signé par le service technique d'Eutronix, qui allouera un n° de contrat. Il faudra que le matériel ait fait l'objet d'une inspection par un technicien d'Eutronix, sauf si le contrat est signé à l'achat.

## Bon de commande

Client	
Utilisateur final	
Personne de contact	
Adresse	
Téléphone	
E-mail	

Entourez la formule choisie	Extention garantie	Rep atelier 5J	Avec remplacement
-----------------------------	--------------------	----------------	-------------------

Veuillez prendre sous extension de garantie ou contrat de maintenance le matériel suivant :

Modèle	N° de Série	Contrat N°	Localisation	Date de début	Montant

Pour accord (signature et date) lu et approuvé :

Confirmation du service technique d'Eutronix (signature et date) :