



Guide du SAV Tasco

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 marche, 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.

Ce guide de service s'applique en Belgique, en France, au Luxembourg et aux Pays-Bas. Pour tous les autres pays, îles, régions lointaines et outre-mer, nous vous faisons avec plaisir une proposition sur mesure.

Avez-vous besoin d'un WUC, d'un LSP, d'un WEXT ou de tous ces éléments?

Ci-dessous, nous précisons très brièvement la différence entre tous les termes. Plus loin dans ce document, tout est expliqué en détail.

C'est quoi, 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.

C'est quoi, un LSP?

LSP est l'abréviation de **Loyalty Support Programme**. Les programmes de fidélisation des clients existent dans les secteurs les plus divers (hôtels, compagnies aériennes, institutions financières, supermarchés,...). Nous appliquons cette logique de récompense envers nos clients fidèles. Chez nous, vous ne recevez pas de cadeaux inutiles, vous économisez pour obtenir un soutien gratuit !

C'est quoi, 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.

Contenu

Ce dont j'ai besoin	1
C'est quoi, un WUC?	1
C'est quoi, un LSP?	1
C'est quoi, une WEXT?	1
Quota temps de travail par le WUC2	
Comment expliquer notre WUC? 2	
Administration - facturation - prix	2
Loyalty Support Program	3
Obtenir Soutien gratuit	3
Pour les nouvelles commandes	3
Même sans commander	3
Que faut-il faire	3
Formation complémentaires	3
Entretien et recomptage	3
Accorder du temps libre	4
Conditions?	4
Entrer dans le système	4
WEXT: garantie et sécurité	5
Garantie standard	5
WEXT ou extension de garantie	5
Avantages	5
Qu'est-ce que je reçois?	5
Conditions	6
Encore plus de service	6

PARTIE 1: Quota d'heures de travail via WUC

En savoir plus sur notre WUC

Avec un contrat d'heures, vous êtes à l'abri de mauvaises surprises. Il va de soi que nous évaluons ensemble le temps nécessaire à l'installation et à la formation. A la conclusion de la vente, nous vous proposons un forfait d'heures d'assistance technique suffisant pour une installation normale de votre appareil. En pratique, nous proposons des forfaits de 2 à 10 heures. Un quota suffisant d'heures est prévu pour la :

- Préparation chez nous dans notre entreprise (préparation et test des appareils)
- Préparation sur place si vous optez pour une livraison par notre technicien (déballage des machines, mise en place, etc.)
- Installation de l'appareil, options et logiciels, connexion au réseau
- Formation et mise au courant pour un fonctionnement optimal

Par défaut, nous effectuons l'installation à distance pour de nombreux appareils. Nous vous envoyons votre machine et planifions une date d'installation. Les pilotes et les logiciels peuvent être installés à distance sans aucun problème et notre technicien vous guidera étape par étape tout au long du processus d'installation, de l'ouverture de la boîte au démarrage de l'appareil et même à la formation. Différents outils peuvent être utilisés en la matière : téléphone, vidéoconférence, transfert d'écran ...

Préférez-vous une installation sur site? C'est possible bien sûr et parfois nécessaire pour certaines commandes. Pour le déménagement de notre technicien, des frais sont facturés (2,40 € * par km), à calculer depuis nos bureaux (Gavere et Dourdan) jusqu'au lieu où la machine sera installée.

Administration, facturation et prix d'un WUC

Avec ce système, nous cherchons à réduire l'administration au minimum.

Vous n'avez pas de contrat à signer. Vous commandez par tranche de 10 heures. Une fois le montant acquitté, le système est opérationnel. Votre solde d'heures n'est jamais échu et est toujours reporté à l'année suivante. Ainsi, vous disposez d'un moyen pratique de simplifier la planification de votre budget.

En cas de dépassement du crédit d'heures, une nouvelle facture vous est automatiquement adressée pour une nouvelle tranche de 10 heures (sauf convention contraire). Si, les circonstances évoluant, vous ne souhaitez plus de WUC, il vous suffit de nous le faire savoir. Vous recevrez une facture d'apurement. Les heures prestées mais pas encore payées vous seront facturées au tarif horaire du jour.

Seules les heures prestées sont déduites de votre compte. Pour les heures prestées sur place, le calcul s'effectue par demi-heure entamée. Pour l'assistance à distance, nous calculons par quart d'heure entamé.

Autre avantage d'un WUC: vous ne devez plus émettre un bon de commande à chaque fois et vous ne recevez plus de factures séparées. Une facture unique vous est envoyée pour l'imputation d'une nouvelle tranche. Vous y trouvez le relevé détaillé des heures prestées en toute transparence.

Prix

Main-d'œuvre du service technique: € 128,31/h

Contrat WUC standard:
WUC 10h: € 1.109,20.

Frais de déplacement: € 2,57 par km, à vol d'oiseau depuis Tasco Gavere ou Tasco Dourdan avec un minimum de 50 km.

Tous les prix s'entendent hors TVA et sont valables pour 2024.



Saviez-vous que les heures achetées dans le cadre d'un contrat WUC ne sont jamais perdues?

Un contrat WUC n'a jamais de date d'expiration. Les heures payées restent toujours à votre disposition et peuvent être consommées même des années plus tard.

Saviez-vous que vous pouvez également utiliser les heures de WUC pour un soutien supplémentaire, des réparations, ... ?

Après l'installation et la formation, votre besoin de service ne s'arrête pas. Vous pouvez toujours utiliser les heures non utilisées pour un soutien supplémentaire. De plus, en tant que client fidèle de Tasco, vous bénéficiez d'une assistance gratuite. Découvrez tous les détails de notre LSP (Loyalty Support Programme) plus loin dans ce document.

PARTIE 2: LSP ou Loyalty Support Program, support gratuit

Comment obtenir une assistance gratuite ?

Attribution automatique pour toute nouvelle commande:

Chaque commande donne droit à une assistance gratuite, ce qui nous permet de récompenser au mieux nos clients fidèles. Si vous utilisez également votre document de saisie personnel, nous augmentons le temps alloué. Si vous travaillez avec le prélèvement automatique pour les paiements, nous augmentons de nouveau le temps attribué.

Assistance gratuite sans achat :

Nous récompensons également les clients qui s'impliquent avec nous. De cette façon, vous recevrez une assistance gratuite, sur simple abonnement à notre newsletter ou en nous suivant sur les réseaux sociaux (Facebook, LinkedIn, Youtube, etc.)

Aussi, si vous concourez à attirer de nouveaux clients, nous rechargerons votre compte de support gratuit pour différents types d'interaction : un avis positif sur Internet, nous présenter un client potentiel, être une référence sur notre site Web, apporter un témoignage...

La liste complète de ces actions peut être trouvée sur la page d'assistance de notre site www.tascoshop.eu.

A quoi peuvent servir ces heures d'assistance gratuite ?

Une fois votre machine livrée et installée, vous pouvez faire appel à notre service technique pour vous aider. En principe, cette assistance est envisageable pour tout ce qui a trait à votre appareil.

Pour une mise au courant et une formation supplémentaires

Muni de ce supplément de service, vous pouvez être sûr de la fiabilité et de la bonne marche de votre machine. Vous changez d'opérateur ou vous ne savez plus comment utiliser l'appareil ? Au lieu de chercher par vous-même dans le manuel, notre technicien se fera un plaisir de vous mettre sur le bon chemin, qui inclut évidemment toute question sur le logiciel dédié. Pour résumer : si vous devez effectuer une manipulation inédite et peu évidente à vos yeux, nous serons heureux de vous aider.

Pour tout problème de maintenance et de réparation

Même avec les meilleurs appareils, des impondérables ou une réinstallation sont toujours possibles, qui seront généralement très rapidement gérés grâce au support gratuit.

Quelques exemples pratiques :

- Votre appareil ne fonctionne pas et vous en ignorez la cause.
- Le logiciel a cessé de fonctionner.
- Vous avez un nouveau PC qui nécessite une réinstallation du logiciel et du pilote.
- Vous avez accidentellement mal ajusté certains paramètres.

Dans des cas exceptionnels, une réparation ou même un entretien doivent être effectués :

Réparations sous garantie du fabricant :

Par défaut, nous suivons rigoureusement les conditions de garantie de nos fournisseurs. Certains fabricants offrent une garantie « carry-in », et pour d'autres, la garantie ne couvre que les pièces. Dans le premier cas, aucune heure ne sera facturée pour la réparation. S'il n'y a qu'une garantie standard sur les pièces, les heures requises pour la réparation seront prises en charge par l'assistance gratuite.

Saviez-vous que notre service après-vente peut vous proposer une extension de garantie à 5 ans ?

Avec notre WEXT "Warranty EXTension", votre garantie sera prolongée vers 5 années 'carry-in'. Combiné avec le support gratuit cela vous donne 5 ans de tranquillité d'esprit. En plus vous êtes prioritaire pour les interventions techniques et un échange standard de votre machine est possible pour la plupart de nos appareils.

Réparations hors garantie :

Toutes les heures de travail seront prises en charge par notre contrat de main-d'œuvre. Seules les pièces remplacées seront facturées.

Entretien :

Un entretien n'est pas un défaut technique, et n'est donc jamais sous garantie. Un entretien préventif régulier est recommandé pour que vos appareils fonctionnent de manière optimale.

Connaissez-vous l'existence d'une ligne directe pour toucher notre service technique ?

Au sein de notre service assistance, vous aurez toujours réellement un technicien en ligne. De cette façon, vous ne perdrez pas un temps précieux. Si aucune solution ne peut vous être apportée par téléphone, le service de planification sera immédiatement en mesure de prévoir une intervention sur place. Les informations glanées par le technicien lors de votre appel permettront une intervention beaucoup plus facile et rapide.

Saviez-vous que vous pouvez obtenir de l'aide gratuite sur notre site Web ?

Sur le site Tasco, tout le monde peut obtenir une assistance gratuite. Vous trouverez ici de nombreuses informations et conseils pour chaque machine. Par exemple, vous pourrez y trouver des instructions utiles, des vidéos d'installation et de service. Aussi, vous pourrez facilement trouver tous les liens utiles pour installer ou mettre à jour les derniers pilotes et logiciels. Donc, si vous voulez gérer par vous-même, vous y trouverez tous les outils nécessaires.



Saviez-vous que c'est une bonne idée de conserver l'emballage original de votre appareil ?

Si un problème technique survient, il suffit de le renvoyer à notre service technique qui pourra le réparer gratuitement. Si l'appareil est hors garantie, seules les pièces seront facturées.

Comment ces heures de bonification sont-elles réparties ?

Sur notre site Web, vous trouverez une liste régulièrement mise à jour de toutes les actions qui apportent une assistance gratuite et le nombre d'heures attribuées.

L'attribution est **automatique** pour toute les commandes. Chaque fois que des frais de commande sont facturés, et seulement alors, notre programme de gestion le repérera et votre compte de support sera automatiquement réalimenté. Une intervention de votre part n'est pas nécessaire, pratique n'est-ce-pas ?

Pour d'autres actions non répertoriées, vous pourrez demander cette conversion d'heures d'assistance via le formulaire prévu à cet effet sur notre site internet. Après approbation, celles-ci seront également ajoutées à votre compte.

Y a-t-il des limitations?

Les heures gratuites que vous pouvez gagner seront comptabilisées jusqu'au nombre initial d'heures achetées à l'installation. Si vous aviez un forfait de 5 heures, vous pouvez épargner jusqu'à un maximum de 5 heures. L'exemple fourni ci-joint est plus illustrant :

Un exemple pratique :

Lors de l'achat d'une imprimante d'étiquettes, vous prenez un forfait d'heures de travail de 2 heures. L'appareil est ensuite envoyé et vous prenez rendez-vous avec notre service technique pour en effectuer l'installation. Étape par étape, notre technicien vous guidera par téléphone et/ou appel vidéo pour s'assurer que l'imprimante soit correctement installée. À distance, nous prenons en charge votre PC pour installer les logiciels et pilotes nécessaires. Si tout est correctement connecté, vous recevrez une formation approfondie via le même processus afin que vous et vos opérateurs puissiez utiliser l'appareil de manière optimale. Vos 2 heures seront intégralement consommées après l'installation, mais l'inquiétude n'est pas de mise : inscrivez-vous immédiatement à la newsletter et décidez de nous suivre et de nous « aimer » sur les réseaux sociaux. Votre compte d'assistance sera réapprovisionné jusqu'à un maximum de 2 heures. Si vous avez besoin d'aide supplémentaire le lendemain, vous pouvez faire appel de nouveau à notre service technique sans payer. Et n'oubliez pas, chaque commande vous fera gagner des heures supplémentaires!

Entrer dans le système

Vous avez maintenant un WUC et pouvez donc souscrire à notre programme de fidélité pour seulement 249 €. Cela se produit généralement lorsque vous achetez votre premier appareil chez Tasco. Dès lors, vous pouvez gagner des heures gratuites vous donnant droit à l'assistance de notre service technique.

Nous parlons d'un programme pour nos clients fidèles et loyaux. En cas de publicité négative, sous quelque forme que ce soit, toutes les heures obtenues gratuitement seront par conséquent annulées. Pour tout problème, parlez-en à votre interlocuteur Tasco. Nous sommes sûrs qu'ensemble, nous pourrions trouver une solution.

Dans un souci d'efficacité, nous visons un support à distance dans la mesure du possible, pour cela nous vous demanderons également votre coopération. Le support est toujours comptabilisé par quart d'heure. Si notre département technique estime que nous devons tout de même nous rendre sur place, des frais de déplacement seront appliqués et le temps est toujours facturé par demi-heure entamée. Si vous manquez de temps, vous pouvez toujours consulter notre site web pour voir ce que vous pouvez encore faire pour compléter le WUC ou passer une commande. Si cela n'est pas possible, vous pouvez toujours acheter un nouveau quota de temps. Les forfaits d'heures de travail ne sont jamais cumulés pour calculer l'aide gratuite. Ce qui est pris en compte, c'est le forfait d'heures de travail acheté avec le plus grand nombre d'heures. Ainsi, si vous achetez maintenant un WUC de 10 heures au lieu d'un WUC de 2 heures lors de l'achat de la machine, vous pouvez économiser jusqu'à 10 heures gratuites à partir de maintenant.

Saviez-vous que nous sommes prêts pour tout support à distance ?

Celui-ci peut être effectué au téléphone, via visio, via votre PC qui est pris en charge ou via une combinaison de ces éléments. Ce service vous offre de nombreux avantages. En globalité, de nombreux problèmes d'utilisateurs peuvent être résolus de cette manière. Vous pouvez nous tester avec n'importe quelle question: problèmes techniques avec les appareils, aide à l'utilisation de logiciels d'application, aide à l'utilisation de votre équipement, etc. Vous serez épaulé immédiatement sans aucun frais d'appel supplémentaire.

PARTIE 3: WEXT: garantie et sécurité

1. Que comprenons-nous par 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 détachées 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 que brosses, roues, caoutchoucs, têtes d'impression, courroies, lecteurs CD, ampoules et corps de chauffe 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".

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 et notre service technique s'occupera de 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.

Échange standard:

Dans le cas d'un "échange standard", nous enverrons un appareil identique en guise de remplacement définitif et il vous suffira alors de renvoyer l'appareil défectueux.

Afin d'appliquer la garantie le plus tôt possible et d'éviter des déplacements inutiles, vous êtes prié tant que client de coopérer avec notre service technique. Vous êtes d'accord par exemple que l'ordinateur soit pris en main à distance afin d'exclure d'éventuels problèmes de logiciel. Notre service technique pourra vous demander d'exécuter certaines actions pour pouvoir faire un diagnostic correct.

Afin d'être réactif, notre service technique peut vous demander de remplacer vous-même des pièces détachées faciles à placer. Dans certains cas, vous nous renvoyez la pièce défectueuse. Après preuve d'envoi nous vous renverrons une nouvelle pièce. En outre, notre service technique peut décider d'échanger complètement l'appareil en question.

Traitement prioritaire pour les réparations ?

En signant un contrat, vous manifestez toute l'importance que vous accordez à votre appareil. Dans le planning des interventions, nous donnons la préférence aux appareils pour lesquels un contrat a été signé. En même temps, dans certains cas (réparations de longue durée), nous prévoyons un appareil de remplacement si celui d'origine est couvert par un contrat. Le tout néanmoins dans les limites de la disponibilité.

2. WEXT ou extension de garantie

Lors de 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



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 en plus d'un nombre de garanties et services supplémentaires.
- Nous recommandons d'opter pour **l'extension de la garantie à partir de la date d'installation de l'appareil**. Ainsi, 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. Un prolongement annuel est ensuite possible, au tarif valable du moment et moyennant l'accord du département technique. Un prix fixe pour cinq ans, aucune 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 ».

WEXT: Comment procéder?

Faut-il signer un contrat?
Inutile, car nous avons opté pour la simplicité: Le présent livret de garantie reprend le contenu 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.

- En cas d'intervention, toutes les mises à **niveau, mise à jour, logiciel et firmware** 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 au jour ouvrable suivant**. Un service supplémentaire que nous vous offrons avec plaisir. Selon la disponibilité, vous recevez en plus un appareil de remplacement pour la durée de la réparation. Un service gratuit, exclusivement pour les clients ayant souscrit à une extension de garantie !

2c. Conditions

Notre extension de garantie "Wext" vous est offerte à des conditions très avantageuses qui réduisent de moitié le tarif d'origine. Ces conditions sont valables uniquement si tous les consommables de l'appareil sont commandés chez nous. A défaut, Tasco se réserve le droit, soit de ne pas appliquer la garantie, sans contrepartie, soit d'imputer les frais supplémentaires, ce de façon éventuellement rétroactive.

2d. 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.

Extensions possibles:

Celles-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 un week-end. Ce week-end là vous pouvez compter sur une permanence de 24h/ 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 non 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 ne vous garantit pas seulement une intervention technique plus rapide mais augmente aussi la possibilité de 2h CTF (Call To Fix).

- **"0h call to fix".**

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



Tasco bvba

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
SERVICE23.2

Tasco sarl Lille

130, Boulevard de la Liberté
F-59000 LILLE

Tel. +33 3 62 26 00 22
E-mail info@tascofrance.fr
Site www.tascofrance.fr
RCS LILLE METROPOLE B 793 237 843
Capital : 25.000 €

Tasco sarl Paris

13, rue Marie Poussepin
Parc Economique Lavoisier
F-91410 DOURDAN

Tél. +33 3 62 26 00 20
Fax +33 3 62 26 00 23
E-mail info@tascofrance.fr
Site www.tascofrance.fr