

Brother. At your side.

Les réponses aux questions techniques des clients Brother en Suisse.

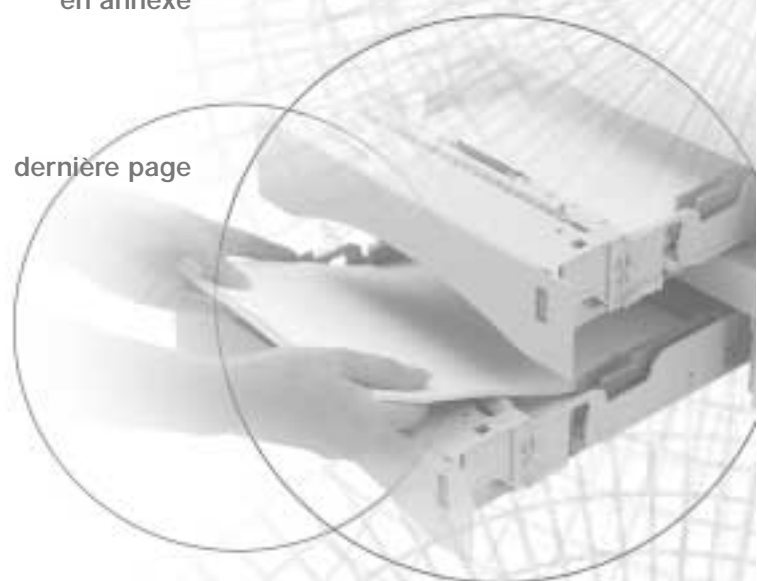


At your side.
brother®

Technique Brother

Table des matières

1	Le fil rouge	2
2	Garantie	3
	Éléments compris dans la garantie	3
	Éléments exclus de la garantie	3
	Responsabilité pour dommages consécutifs	3
3	Réparations pendant la période de garantie	3
	Appareils	3
4	Réparations après la période de garantie	4
	Demande de réparation	4
	Budget de réparation (limite de coûts)	4
	Devis de réparation	4
	Garantie sur les pièces remplacées ou réparées	4
5	Le Service 24 heures	4
6	ASSISTO	5
	Description des prestations	5
7	Service sur site	5
	Description des prestations	5
8	Manuels d'utilisation	5
9	Retours de consommables	6
10	Prestations et prix	8
	Service	8
	Appareils de remplacement	8
	Recyclage et élimination	8
11	Support	11
	Prestations du support	11
▶	Documents à copier	en annexe
	Ordre de réparation au Service Center	
	Retours de consommables	
	Demande de support	
▶	Plan d'accès à Brother (Suisse) SA	dernière page



Pour atteindre directement la bonne personne chez Brother, voici la liste des numéros de téléphone et de fax ainsi que les adresses électroniques les plus importants de notre département TECHNIQUE.

Tout les renseignements utiles sur les appareils de bureau Brother

Hotline (all./fr.) 0900 900 484 (les deux premières minutes CHF 0.12/min, ensuite CHF 3.00/min)
Fax 056 484 13 31 | support@brother.ch

Pilotes d'impression, informations sur les produits, listes de prix

Internet www.brother.ch

Centre de pièces de rechange

Commande de pièces de rechange (pas de consommables)

Tél. 056 484 12 20 | fax 056 484 13 33 | ersatzteil@brother.ch
Commandes en ligne: www.brother.ch

Bureau Centre de service

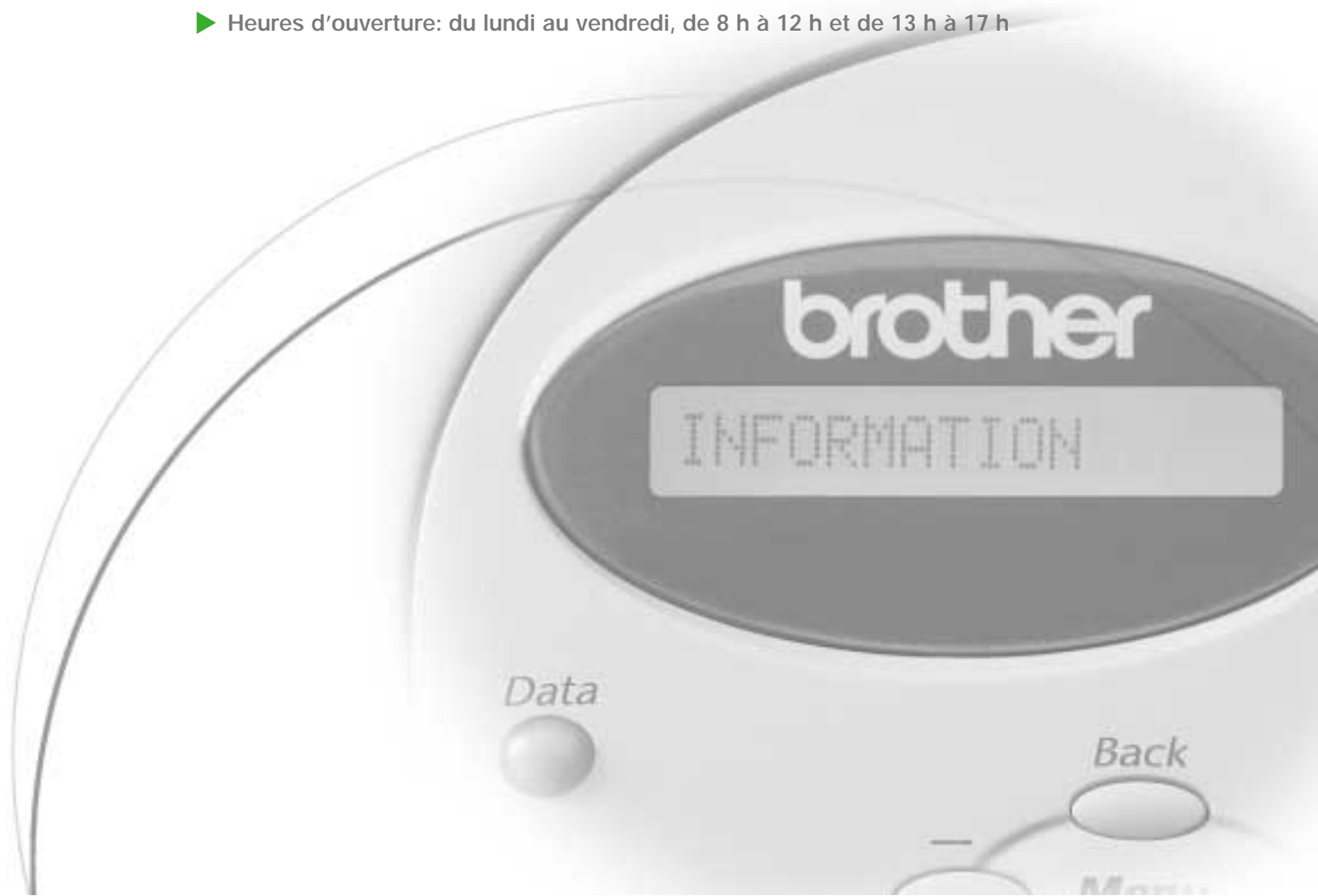
Renseignements sur les réparations en cours

Tél. 056 484 12 50 | fax 056 484 13 32 | service.center@brother.ch

Numéros de la centrale Brother

Tél. 056 484 11 11 | fax 056 484 11 22 | info@brother.ch

► Heures d'ouverture: du lundi au vendredi, de 8 h à 12 h et de 13 h à 17 h



En choisissant Brother, vous misez sur des appareils de haute qualité technique et vous savez que nous restons à vos côtés même après l'achat. Brother accorde sur tous ses appareils une garantie complète de douze mois à compter de la vente au consommateur final, conformément à la liste des prix. La preuve de l'achat par la facture est requise.

Pour les télécopieurs et les imprimantes, il est possible de prolonger la garantie (dans les trente jours à compter de la date d'achat). Vous trouverez le formulaire de commande sur notre site Internet

► www.brother.ch

Cette garantie comprend:

- la réparation ou l'échange des pièces défectueuses
- les travaux de réparation par notre Service Center
- l'échange des EPROMs (BIOS)

Sont exclus de la garantie:

les consommables tels que tambours photos et unités de toner, courroies OPC, etc., l'usure normale de pièces telles que pièces en caoutchouc, têtes d'impression, marteaux de frappe, corps de chauffe, ainsi que les dommages imputables:

- aux erreurs de manipulation et à l'inobservation des modes d'emploi
- à l'utilisation de matériel d'autres fabricants
- aux accidents, au transport et aux forces de la nature
- à l'inobservation des règles d'ordre technique
- aux services et réparations non conformes exécutés par des tiers
- aux chutes ou aux coups
- à l'infiltration de poussière ou d'humidité
- à la négligence dans les mesures à prendre pour minimiser un dommage
- au non-respect des directives du fabricant pour écarter un dommage

Responsabilité pour dommages consécutifs

Brother (Suisse) SA, Baden, décline toute responsabilité pour les dommages consécutifs.

3 Réparations pendant la période de garantie

Appareils

Les appareils sont réparés par notre Service Center à Baden selon les conditions de garantie. Pour éviter les pertes de temps et les malentendus, veuillez nous indiquer sans faute:

- le numéro de série de l'appareil/le modèle/la description détaillée de la panne/
le justificatif d'achat
- Utilisez pour cela le formulaire «Ordre de réparation au Service Center» (voir annexe).

Demande de réparation

Sauf information spéciale (budget ou devis de réparation), nous effectuons les réparations sans demandes de renseignement particulières. Si les coûts de réparation sont trop élevés par rapport au prix d'un modèle neuf comparable, nous établissons automatiquement un devis de réparation.

Budget de réparation (limite de coûts)

Si vous nous communiquez un budget de réparation, nous n'effectuons les travaux que si les frais ne dépassent pas votre budget. Aucun devis n'est établi. L'appareil est, à votre choix, retourné non réparé ou éliminé gratuitement.

Si vous nous demandez un devis de réparation en cas de dépassement du budget et que la réparation est refusée, nous vous facturons les coûts d'établissement du devis (un devis est établi d'office lorsque les informations communiquées sont imprécises).

Devis de réparation

Si vous nous demandez un devis, nous ne vous le soumettons que si les frais prévus ne dépassent pas le prix d'un modèle neuf comparable. Si vous renoncez à la réparation conformément au devis, les frais d'établissement de ce dernier vous seront facturés (devis pour gros appareils: CHF 70.-; devis pour accessoires, calculatrices de table et étiqueteuses P-Touch: CHF 30.-). En cas de réparation, le devis ne vous est pas facturé.

Garantie sur les pièces remplacées ou réparées

Une nouvelle garantie commence à courir pour les pièces remplacées ou réparées et dure trois mois à compter du remplacement ou de la réparation.

5 Le Service 24 heures

Si vous choisissez ce service, nous réparons votre appareil dans les 24 heures (jours ouvrables) à compter de la réception de la marchandise ou de votre réponse à une éventuelle demande de devis.

- Le service doit être demandé expressément.
- Les coûts supplémentaires s'élèvent à CHF 135.- (voir aussi page 8).

Afin d'exécuter dans les délais le Service 24 heures, nous avons besoin que vous nous fixiez un budget pour les coûts de réparation. La réparation est effectuée sans demande d'informations complémentaires si le budget n'est pas dépassé. Toutefois, les frais d'envoi par express seront facturés séparément.

Si l'appareil n'est pas disponible dans les 24 heures (jours ouvrables) après son arrivée à notre guichet d'après-vente ou à l'expédition ou après la réponse à une demande de devis, les frais supplémentaires du Service 24 heures sont annulés.

Description des prestations

Avec l'extension de garantie ASSISTO, vous avez le droit, une année durant, au service téléphonique pour le diagnostic de panne ainsi que, si nécessaire, à la réparation sur place. La prestation de garantie comprend la main d'œuvre, le déplacement et les pièces de rechange.

- Vous trouverez d'autres informations sur cette prestation dans la brochure ASSISTO ainsi que sur notre site www.brother.ch

Description des prestations

Pour les appareils professionnels (voir la liste sur notre site www.brother.ch), nous vous offrons la possibilité de demander notre Service sur site. Le Service sur site est une prestation payante indépendante de la garantie. Vous trouverez les prix détaillés de cette prestation dans notre liste de prix.

Le Service sur site peut être demandé auprès de notre Support. Avant d'intervenir sur place, nous établissons un descriptif des coûts (sans les pièces ni la main-d'œuvre). Nous intervenons en général dans les deux jours ouvrables à compter de la confirmation de commande. La facture est toujours envoyée au donneur d'ordre.

Manuels d'utilisation

Les appareils neufs sont livrés avec un manuel d'utilisation en français et un en allemand. Les manuels supplémentaires ou les manuels en langue anglaise ou italienne sont payants. Ils doivent être commandés auprès de notre Service de pièces de rechange.

- Téléchargement en ligne de manuels d'utilisation: solutions.brother.com

Commandes au Service de pièces de rechange

Tél. 056 484 12 20 | fax 056 484 13 33 | ersatzteil@brother.ch

Les consommables sont des pièces dont la durée de vie peut être très variable en fonction de l'utilisation qui en est faite. On considère comme consommables des tambours photo, des courroies OPC, des cartouches d'encre, des rubans de couleur et des cartouches de toner. Les consommables sont exclus de la garantie standard de douze mois accordée par Brother sur ses produits.

Conditions générales pour le retour de consommables

En cas de problème survenant pendant la durée de vie moyenne indiquée par Brother, il est possible de renvoyer des consommables à notre Service Center en vue d'un examen. Suivant le résultat de cet examen:

- les consommables envoyés sont réparés et renvoyés pour pouvoir continuer d'être utilisés
- les consommables sont remboursés intégralement ou partiellement*
- il n'y a aucun droit à un remplacement gratuit ou partiellement gratuit pour:
 - les tambours photo, les cartouches de toner et les courroies OPC de plus de trois ans d'âge ou utilisés à plus de 90%
 - les cartouches et les rubans d'encre utilisés à plus de 50%
 - les consommables utilisés de façon inadéquate
 - les consommables (toner, encres) provenant de fournisseurs tiers

* Lorsque le remplacement est payant, vous pouvez à choix demander un devis (CHF 30.-, qui n'est pas facturé si la réparation est demandée) ou l'exécution directe de la réparation.

► Veuillez pour cela utiliser notre formulaire annexé «Retours de consommables».

Nous procédons sans autre au remplacement gratuit des consommables envoyés pour examen si un défaut est avéré.

Pour l'examen, nous avons impérativement besoin des documents énumérés en page 7, sans quoi le client ne peut faire valoir son droit à un remplacement gratuit ou partiellement gratuit. Lorsque vous envoyez des consommables, ne manquez pas de suivre les instructions du tableau.

Si vous nous envoyez un produit qui, selon le test du fabricant, ne peut être reconnu comme défectueux, nous vous facturerons les frais de manutention et de renvoi.



Produit	Documents à joindre impérativement	Critères d'examen*
Tambours photo DRxxx	formulaire «Retours de consommables» feuille de configuration	1
Courroies OPC OP1CL, OP2CL, etc.	formulaire «Retours de consommables» feuille de configuration	1
Cartouches d'encre LCxxx	formulaire «Retours de consommables»	2
Rubans de couleur PC-xxx / TZ, TX, TC, etc.	formulaire «Retours de consommables»	2
Cartouches de toner TNxxx / EPxx, etc.	formulaire «Retours de consommables»	3

* Critères d'examen de Brother	
1	La feuille de configuration est indispensable. Elle doit toujours être imprimée avant de mettre une nouvelle unité de toner. La marche à suivre est décrite dans le manuel de l'appareil. La feuille de configuration sert pour Brother à calculer la remise de prix pour la partie non utilisée d'un consommable. Les unités utilisées à moins de 30% sont remplacées gratuitement. Celles utilisées à 90% et davantage sont remplacées au coût plein. Pour les autres, la base de calcul est arrondie au 10% près (20%, 30%, 40%, etc.). Si l'envoi n'est pas accompagné de la feuille de configuration ou qu'une fausse feuille de configuration est jointe, le client ne peut avoir droit à un remplacement gratuit ou à prix réduit. Pour le reste, les conditions générales concernant les consommables s'appliquent.
2	L'usure est déterminée par un examen visuel. Suivant l'état du consommable, nous procédons au remplacement gratuit ou proposons un remplacement à prix réduit. Les pièces qui ont une usure inférieure à 50% sont remplacées gratuitement. Celles qui ont une usure supérieure à 50% sont remplacées au prix plein. Pour le reste, les conditions générales concernant les consommables s'appliquent.
3	L'usure est déterminée par le poids du consommable. Sur la base de la consommation ainsi calculée, nous accordons sur la nouvelle pièce un prix réduit qui correspond à la part non utilisée du consommable. Les pièces qui ont une consommation inférieure à 50% sont remplacées gratuitement. Celles qui ont une consommation égale ou supérieure à 90% sont remplacées au prix plein. La base de calcul est arrondie au 10% près (20%, 30%, 40%, etc.). Pour le reste, les conditions générales concernant les consommables s'appliquent.

Service

Les prix sont bruts et s'entendent TVA comprise.

Heure d'atelier	CHF 135.–
Service 24 heures	CHF 135.–
Expédition	à la charge du client
Devis pour gros appareils	CHF 70.–
Devis pour petits appareils et accessoires	CHF 30.–
Support	cf. page 9
ASSISTO	voir liste de prix
Service sur site	voir liste de prix

Appareils de remplacement

(avec commande simultanée de réparation, dans la limite des stocks)

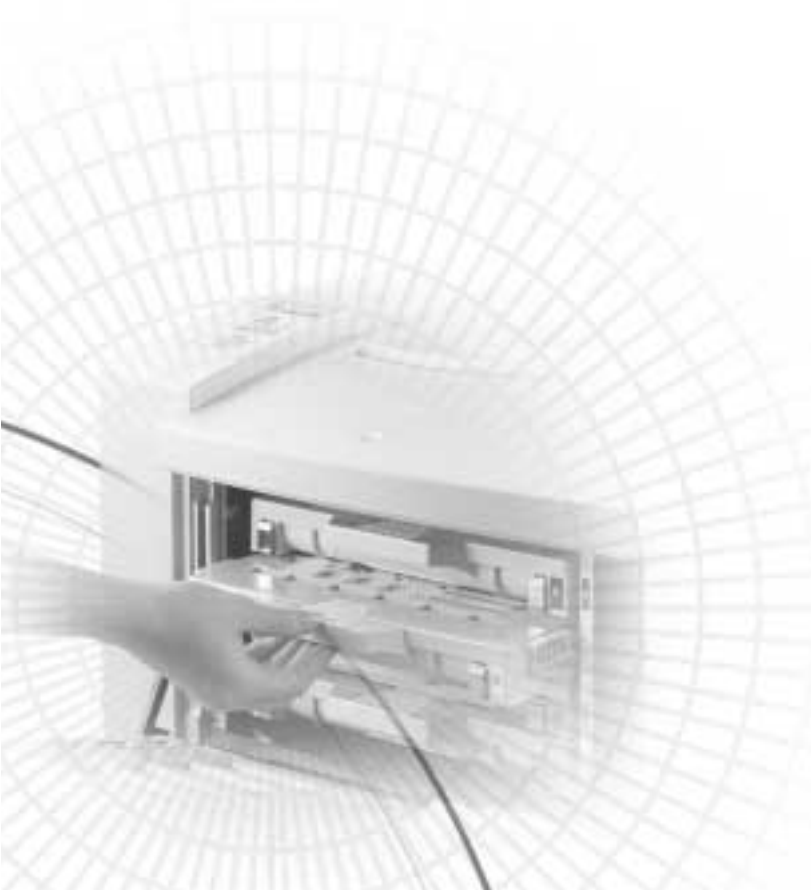
La remise d'appareils de remplacement n'est possible qu'à notre guichet de réparation (pas d'envoi).

- Location pour une semaine: fax laser, imprimante laser noir/blanc CHF 75.–
- Location pour toute semaine supplémentaire entamée CHF 75.–

Il n'est pas possible de mettre gratuitement des appareils de remplacement à disposition pendant le temps de réparation (que la garantie court encore ou non).

Recyclage et élimination

Nous garantissons pour votre appareil Brother une élimination ou un recyclage sans frais, fait de façon professionnelle et écologique. Remettez votre appareil Brother à votre concessionnaire ou revendeur habituel, ou rappez-le directement au centre Brother, où il sera éliminé gratuitement.



Pour que les demandes puissent être traitées de façon rapide et efficace, nous vous recommandons de vous adresser à notre département Support par fax ou par courrier électronique pour les problèmes suivants (merci d'utiliser le formulaire «Demande de support»):

- problèmes d'utilisation
- problèmes de configuration
- pilotes
- tests de compatibilité
- problèmes techniques

Pour être à même d'offrir un service de qualité, nous avons besoin que vous nous fournissiez les renseignements suivants:

- configuration de l'appareil
- modèle
- version du logiciel de l'appareil
- système d'exploitation utilisé (version)
- logiciel d'utilisateur (version)
- description précise du problème

Prestations du support

Les prix s'entendent bruts, TVA comprise.

Pilotes d'imprimantes	www.brother.ch	gratuit
Divers logiciels Brother (sauf logiciels sous licence)	www.brother.ch sur disquette ou CD, par poste	gratuit à CHF 30.00
Hotline (all./fr.)	0900 900 484	CHF 0.12/min pour les deux premières min ensuite CHF 3.00/min
	fax 056 484 13 31 support@brother.ch	gratuit gratuit

Documents à copier

Vous trouverez dans les pages qui suivent des formulaires qui vous permettront d'obtenir le meilleur service technique possible:

- **Ordre de réparation au Service Center**
- **Retours de consommables**
- **Demande de support**

► Utilisez ces formulaires comme documents à copier pour pouvoir toujours les réutiliser en cas de besoin pour d'autres demandes.



Demande de support

Numéro de commande

Donneur d'ordre (Prière d'écrire lisiblement et en caractères d'imprimerie: cela nous permettra d'éviter des erreurs)

Numéro de client

Entreprise

Nom

Adresse

NPA/localité

Pour demandes de renseignement

Nom

Tél./fax

E-mail

Message d'erreur

Appareil

Version

numéro de série

Accessoire

Système d'exploitation

Version

Logiciel

Version

Pilote

Version

Autres

Description du problème

(«défectueux» ou «ne fonctionne pas» n'est pas une description du problème)

Date

Signature

brother[®] At your side.

Brother (Suisse) SA, Support, Täfernstr. 30, case postale 5108, 5405 Baden 5 Dättwil

Heures d'ouverture: du lundi au vendredi de 8 à 12 h et de 13 à 17 h

Tél. 056 484 11 11, fax 056 484 11 22; **Support:** fax 056 484 13 31, support@brother.ch

Hotline: Tél. 0900 900 484 (jusqu'à 2 min: 0.12 CHF/min, ensuite 3.-- CHF/min.)

Comment arriver chez Brother.

Le siège de Brother (Suisse) SA se trouve à Dättwil près de Baden.
Avec le plan ci-dessous, vous ne pourrez pas vous tromper.

► Merci d'utiliser les places de parc du stade de sport Esp.



Brother (Suisse) SA

Täfernstrasse 30, case postale 5108, CH-5405 Baden 5 Dättwil
tél. 056 484 11 11, fax 056 484 11 22, info@brother.ch, www.brother.ch