

MPS Garantie – Onsite Next Business Day

La garantie sur site MPS est activée par un Brother MPS Service Pack et est valable pour les appareils Brother, qui sont exploités dans le cadre d'un contrat MPS (MPS : Managed Print Service) en Suisse ou dans la Principauté du Liechtenstein.

Description des services

Les prestations de garantie comprennent le temps de travail, les pièces de rechange et les frais de déplacement ou, si nécessaire, le remplacement de l'appareil ou la fourniture d'un équipement de remplacement. Les services de garantie ne se réfèrent pas seulement au dépannage pur et simple conformément aux conditions générales de garantie de Brother, mais comprennent également les travaux d'entretien sur les pièces d'usure remplacées périodiquement. Brother peut choisir d'effectuer lui-même les travaux d'entretien et de réparation ou de les faire effectuer par un tiers. Dans ce cas, la responsabilité de l'exécution des travaux d'entretien et de réparation reste dans tous les cas à la charge de Brother.

Les défauts sont annoncés par les clients dans le portail MPS. Si le concessionnaire MPS responsable est un Partenaire de Service Brother agréé, la panne peut également être signalée directement au concessionnaire.

Le client est prêt à coopérer lors du diagnostic téléphonique de la panne et, si nécessaire, à la résolution du problème. Une assistance sur place n'est fournie que s'il n'est pas possible de remédier à la panne par téléphone. Si le défaut est causé par un consommable, ou une autre pièce dont le remplacement est décrit dans le mode d'emploi, cette pièce sera envoyée au destinataire du service ; dans ce cas, aucune intervention sur site n'aura lieu.

Le client fournira à Brother, ou à un tiers mandaté par Brother, le libre accès à l'équipement sous contrat dans le but de fournir le service de garantie et fournira les heures de travail, les moyens de communication et le lieu de travail nécessaires.

Brother n'est pas tenu de fournir des services qui sont le résultat d'une mauvaise utilisation ou d'une mauvaise manipulation, d'un dommage de transport ou accidentel, d'un cas de force majeure, de conditions environnementales inappropriées, d'un travail effectué par des tiers sans la permission de Brother ou d'autres causes indépendantes de la volonté de Brother. Les prestations résultant des causes ci-dessus seront facturées aux conditions habituelles de Brother pour les déplacements, le travail et le matériel.

Disponibilité des services

Disponibilité des services de l'helpdesk et sur site : Lu* - Ve* 8.00 – 12.00 / 13.00 – 17.00 heures.

**) Sont exclus les jours fériés et les fêtes locales.*

Le temps de réaction " Next Business Day " (le jour ouvrable suivant la réception de l'avis de service jusqu'à 12h00) fait référence à l'apparition du technicien sur le lieu de l'équipement et est influencé par la disponibilité effective des ressources Brother, ou la distance jusqu'au Partenaire de Service Brother le plus proche. Dans le cas des régions montagneuses et périphériques difficiles d'accès pour le technicien (temps de trajet très long, chemins de fer de montagne, télécabines, etc.), le temps de réaction peut être prolongé du temps de trajet supplémentaire.

Si l'annonce de la panne est soumise par le client en dehors de la période de disponibilité, le temps de réaction commence à partir de la prochaine période de disponibilité possible.