

Brother ASSISTO Votre garantie sur site



Domaine de validité

La garantie sur site Assisto s'applique aux produits Brother achetés et installés en Suisse et au Liechtenstein. Les appareils qui peuvent être couverts par Assisto sont listés sur la liste de prix d'Assisto.

Descriptif des prestations

Avec Assisto, la garantie standard Bring-in/Send-in se transforme en une garantie sur site. Selon la durée choisie, la garantie sur site peut également inclure une extension de garantie. Pour activer la garantie, elle doit être enregistrée sur Internet via le code d'activation contenu dans le certificat. L'enregistrement est basé sur le numéro de série et ne peut pas être transféré à un autre appareil ou remboursé en cas de vente ultérieure. Les prestations de garantie comprennent la main-d'œuvre, les pièces de rechange et les frais de déplacement. Le bénéficiaire s'engage à signaler les dysfonctionnements au service d'assistance Assisto de Brother (le numéro de téléphone est indiqué sur le certificat). Il est prêt à participer au diagnostic téléphonique des pannes et, le cas échéant, au dépannage. L'intervention sur site n'a lieu que lorsqu'un dépannage par téléphone est impossible. Il peut s'agir d'une remise en état sur place, d'un échange d'appareil sur place ou d'une réparation à emporter (avec livraison de retour). Si le dérangement est dû à un consommable, dont la manipulation de remplacement est spécifiée dans le manuel d'utilisation, le consommable sera envoyé à l'utilisateur, sans qu'une intervention sur site ne soit effectuée.

Disponibilité et temps de réaction

La disponibilité du service Helpdesk et des techniciens sur place est la suivante : lun* - ven* 8.00 – 12.00 / 13.00 – 17.00. Le temps de réaction dépend de la disponibilité des ressources Brother et de la proximité du partenaire de service Brother, en règle générale dans les 48 heures* après réception de la demande d'intervention et fait référence à l'apparence du technicien à l'emplacement de l'appareil.

*jours ouvrables, exception faite des jours fériés légaux ou locaux.

Conditions d'intervention

Le preneur met à disposition de Brother le temps nécessaire à la réparation, un système de communication, un poste de travail ainsi qu'un accès libre aux appareils liés par ce contrat, pour la réalisation des prestations convenues. A la conclusion de la garantie Assisto, les appareils liés au contrat doivent être en parfait état de fonctionnement. Si des travaux de maintenance devaient être préalablement nécessaires, Brother doit pouvoir y procéder et ces prestations seront facturées selon les conditions normales en vigueur à Brother.

Le preneur est responsable du bon usage des consommables dans les appareils. Les interventions occasionnées par des consommables non approuvés par Brother, seront facturées aux conditions normales. Brother n'est pas tenu à une quelconque prestation de service lorsque le dérangement est dû à des erreurs de manipulation, à un dégât dû à au transport, à un accident ou à un cas de force majeure, à une utilisation inadéquate, à des travaux effectués par des tiers sans l'aval de Brother ou encore à toute autre cause indépendante de sa responsabilité.

Les services inhérents à la maintenance (services à intervalles réguliers stipulés par le manuel d'utilisation) ne sont pas couverts par la garantie Assisto. Les services découlant des causes nommées ci-dessus seront facturés aux conditions normales (déplacement, pièces et main d'œuvre).

Responsabilité

Brother décline toute responsabilité en cas de non-exécution ou de retard de la prestation suite à des événements dont il ne serait pas responsable. Brother n'assume aucune responsabilité quant aux dommages éventuels, incluant ceux concernant une interruption du système, une perte de données, pour la sauvegarde, la protection et/ou la récupération de données et de logiciels ainsi que pour les suites (produits, prestations ou bénéfices en découlant) d'une interruption d'exploitation.

Durée du contrat

Assisto doit être acquis au plus tard 60 jours après la date d'achat de l'appareil. La garantie Assisto commence toujours au jour d'achat de l'appareil et se termine à la date indiquée sur le certificat. Brother n'est obligé de fournir des prestations de service que lorsque l'appareil est dûment enregistré.

Résiliation

Brother est en droit de résilier le contrat Assisto à tout moment et avec effet immédiat en cas de violation substantielle des conditions et termes du contrat par le preneur.

Droit applicable et for juridique

Le contrat relève du droit suisse et Baden CH-5400 est reconnu comme for juridique. Le preneur approuve tacitement les dispositions régies par ce contrat à compter du paiement de la facture.