

GARANTIE ORDINATEUR ELCO PRO MODÈLE CORPORATIF

Toute demande de service doit être fait en ligne sur notre site internet section support où Envoyer directement à L'adresse courriel: service.montreal@elcosystems.com ou service.toronto@elcosystems.com ou service.vancouver@elcosystems.com avec le numéro de série de L'équipement. Un agent vous contactera pour la prise de rendez vous.

Les pièces de services sont également disponibles pour une période de 5 ans. Toute demande de commande de pièces peut être placé en ligne ou à l'adresse courriel service.montreal@elcosystems.com ou service.toronto@elcosystems.com ou service.vancouver@elcosystems.com avec le numéro de série de l'équipement.

Les biens faisant doivent servir à l'usage auquel ils sont normalement destinés. Ils doivent servir à un usage normal pendant une durée raisonnable.

Cette garantie prend effet à la date de livraison.

Durant tout le processus, de la livraison chez le client jusqu' à l'acceptation finale par celui-ci, la garantie s'applique ainsi que son support technique.

Garantie de base de 3 ans, pièces et main-d'œuvre sur place

Les composants défectueux par un composant neuf compatible ou par un composant approuvé et vérifié de qualité égale ou supérieure à celui remplacé dans le cadre de la garantie. Le composant de remplacement, qu'il soit neuf ou non, est également couvert par la garantie du système.

Dans le cadre de l'exécution de la garantie, lorsque Elco Système doit se déplacer afin d'honorer la garantie, tous les frais sont assumés par ce dernier, incluant, mais sans s'y limiter, l'hébergement, le transport et les repas.

Les services de garantie offerts sur place sont réalisés à l'adresse d'un bâtiment public indiquée sur le formulaire de commande.

Remplacement de bien défectueux

Les bris de périphériques externes, de disques durs ou de lecteurs optiques ne peuvent justifier le remplacement d'un bien. Toutefois, le bris d'un bien causé par une de ces composantes justifie le remplacement du bien.

Conditions de remplacement du bien défectueux

Le client s'est servi de son bien pour un usage normal auquel il est destiné ; le bien a été utilisé selon les recommandations du fabricant ;

Les facteurs environnementaux (humidité, électricité, température, chocs) de l'endroit où était le bien au moment des bris étaient conformes aux recommandations du fabricant ;

Tous les composants ajoutés au bien sont autorisés ou certifiés par Elco Système.

Le client a avisé le fournisseur de la problématique

Addition de composantes d'une autre marque

L'addition de composantes par le client telles que de nouvelles barrettes de mémoire, support de stockage, lecteur optique ou toute autre carte interne d'une marque autre que celle du bien visé, ne doit en aucun cas altérer ou annuler la garantie du bien, à moins qu'il soit clairement établi que la composante ajoutée est la cause du problème. Le retrait de composantes est assujetti aux mêmes conditions.

Personnel affecté au service après-vente

Elco Système en mesure d'affecter au moins deux ressources, une ressource principale et une ressource en relève »).

Afin de réaliser les fonctions suivantes :

- a) Suivi du contrat et coordination des besoins des clients ;
- b) Suivi du respect de l'ensemble des exigences contractuelles ;
- c) Suivi des problématiques rencontrées avec les clients et des solutions

Apportées.

Réparations effectuées par le client

Elco Système autorise les techniciens de support technique du client à faire des changements d'une composante ou une pièce défectueuse tout en respectant la garantie. En revanche, si le technicien cause un dommage à d'autres pièces lorsqu'il fait la réparation, cette pièce endommagée ne sera pas couverte sous garantie.

Ces réparations effectuées par le client avec accord du fournisseur n'annulent ni ne modifient en aucun cas, la garantie prévue.

Service de soutien technique téléphonique sous garantie

Elco Système met à la disposition des clients un service de soutien technique téléphonique sans frais permettant la prise en charge et la résolution des problèmes techniques

Un service en français pour tous les types d'appels.

Un accès au service sans frais (de type 1-800-689-3526 disponible lors des jours)

Ouvrables entre 8 h 30 et 17 h 00, heure de l'est.

Le service assure un délai d'enregistrement de l'appel du client inférieur de 15 minutes et garantit une prise en charge dans les 2 heures suivant l'appel.

Un service de premier niveau permettant notamment l'enregistrement de l'appel, sa documentation, un premier diagnostic et, au besoin, un transfert vers le deuxième niveau de soutien technique.

Au moins une personne-ressource en soutien technique de deuxième niveau est disponible fournisseur. Cette personne-ressource est notamment en charge de résoudre les problèmes référés par une personne-ressource en soutien technique de premier niveau pour lesquels il n'existe pas de procédures et/ou n'ayant pas pu être résolus par les personnes-ressources en soutien technique de premier niveau.

Correctifs pour solutionner les problèmes.

Le service de soutien technique dispose d'un processus d'escalade

Permettant de rejoindre facilement les services de vente, de soutien, de facturation et le département des plaintes.

Le service de soutien technique peut traiter des sujets suivants :

L'installation physique des biens

Le remplacement des composantes

Le remplacement local des mots de passe

La relation entre le mot de passe administrateur et la console

L'utilisation des utilitaires et logiciels de gestion et de diagnostic

Comment utiliser la formation en ligne (en français et en anglais), si disponible.

Enquête de sécurité

À la demande du client, les employés du fournisseur qui seront appelés à travailler dans les locaux du client devront réussir une enquête de sécurité avant de pouvoir effectuer le travail. Ces enquêtes de sécurité sont sous la responsabilité du client.

ELCO PRO COMPUTER WARRANTY CORPORATE MODEL

Service request must be made online on our website support section or email directly to service.montreal@elcosystems.com or service.toronto@elcosystems.com or service.vancouver@elcosystems.com with the serial number of the equipment. An agent will contact you to make an appointment.

Service parts are also available for a period of 5 years. Any request to order parts can be placed online or at the email address - service.montreal@elcosystems.com or service.toronto@elcosystems.com or service.vancouver@elcosystems.com with the serial number of the equipment.

Goods must be used for the purpose for which they are normally intended. They must be used for normal use for a reasonable period of time.

This warranty takes effect on the date of delivery.

Throughout the entire process, from delivery to the customer until final acceptance by the customer, the warranty applies as well as its technical support.

3-year basic warranty, on-site parts and labor

Defective components will be replaced by a new compatible component or by an approved and verified component of equal or better quality. The replacement component, whether new or not, is also covered under the system warranty.

As part of the execution of the guarantee, when Elco Systems is required to travel in order to honor the guarantee, all costs are assumed by the customer, including, but not limited to, the hour accommodation, transportation and meals.

Warranty services offered on site are carried out at the address of a public building indicated on the order form.

Replacement of defective goods

Breakage of external devices, hard drives or optical drives cannot justify the replacement of an item. However, the breakage of an item caused by one of these components justifies the replacement of the item.

Conditions for replacement of defective goods

The customer used his property for the normal use for which it was intended; the item was used according to the manufacturer's recommendations;

Environmental factors (humidity, electricity, temperature, shock) of the location where was the property at the time of the breakage complied with the manufacturer's recommendations;

All components added to the product are authorized or certified by Elco Systems.

The customer notified the supplier of the problem

Addition of components from another brand

The addition of components by the customer such as new memory modules, storage media, optical reader or any other internal card of a brand other than that of the item concerned , must in no case alter or void the warranty on the item, unless it is clearly established that the added component is the cause of the problem . The removal of components is subject to the same conditions.

Personnel assigned to after-sales service

Elco Systems capable of allocating at least two resources, a main resource and a backup resource

In order to carry out the following functions:

- a) Monitoring the contract and coordinating customer needs;
- b) Monitoring compliance with all contractual requirements;
- c) Monitoring of problems encountered with customers and solutions

Brought.

Customer repairs

Elco Systems authorizes the customer's technical support technicians to make changes to a defective component or part while respecting the warranty. On the other hand, if the technician causes damage to other parts when carrying out the repair, this damaged part will not be covered under warranty.

These repairs carried out by the customer with the supplier's agreement do not cancel or modify in any way the warranty provided.

Telephone technical support service under warranty

Elco Systems provides customers toll-free telephone bilingual technical support service for handling and resolving technical problems.

Toll-free number: 800-689-3526

Monday to Friday (except statutory holidays) 9:00 a.m. to 5:00 p.m. Eastern Standard Time .

The service ensures a customer call recording time of maximum 15 minutes and guarantees support within 2 hours of the call .

A first-level service allowing in particular the recording of

The call, its documentation, an initial diagnosis and, if necessary, a transfer to the second level of technical support.

At least one second-level technical support contact is available from the supplier. This resource person is in particular responsible for resolving problems referred by a first-level technical support resource person for which there are no procedures and/or which could not be resolved by the first-level technical support contacts.

Fixes to resolve the issues.

Technical support service has an escalation process

Allowing easy access to sales, support, billing and the complaints department.

The technical support service can cover the following topics:

Physical installation of goods

Replacement of components

Local password replacement

The relationship between the administrator password and the console

Use of management and diagnostic utilities and software

How to use the online training (in French and English), if available.

Security investigation

At the request of the customer, employees of the supplier who will be required to work on the customer's premises will be required to pass a security screening before being able to perform the work. These security investigations are the responsibility of the customer.