

# Garantie 4 ans : réparation sur site

**Service d'intervention J+3, consommables et pièces d'usure exclus**

## Produits éligibles

MS810DN (Réf. 40G2525), MS811DN (Réf. 40G2526), MS812DN (Réf. 40G2527), MX310dn (Réf. 35S4666), MX410de (Réf. 35S4667), MX510de (Réf. 35S4668), MX511de (Réf. 35S4669), MX611de (Réf. 35S4671), MX710de (Réf. 24T0268), MX711de (Réf. 24T0269), CS310dn (Réf. 28C0181), CS410dn (Réf. 28D0228), CS510de (Réf. 28E0282), CS720de (Réf. 40C1549), CS725de (Réf. 40C1554), CS820de (Réf. 21K4147), CX310dn (Réf. 28C0182), CX410de (Réf. 28D0229), CX510de (Réf. 28E0283), CX725de (Réf. 40C1555), CX820de (Réf. 42K0187)

## Description du service

Dès qu'un produit couvert par le service Réparation sur site rencontre un problème, le client doit contacter le Centre de support technique Lexmark et fournir le numéro de série de l'équipement concerné. Lexmark confirmera que la garantie, ou le contrat de service, est valide pour le produit concerné.

Le Centre de support technique suivra une procédure de dépannage avec le client afin de déterminer la nature du problème.

Si le Centre de support technique détermine qu'une intervention est nécessaire et que le produit est éligible à la réparation sur site, et après réception du formulaire de demande d'intervention dûment rempli et signé par le client, Lexmark enverra un technicien certifié Lexmark chez le client avec un ensemble de pièces recommandées. Le technicien effectuera la réparation et la fera valider par le client.

## Accord de niveau de service (SLA)

Le délai standard de réponse s'entend comme le délai d'intervention d'un technicien certifié Lexmark chez le client. Il est généralement de trois jours ouvrés (J+3) après réception de la demande du client et après lancement de la demande d'intervention par le Centre de support technique.

Le délai J+3 est tenu dans la plupart des cas, car Lexmark s'efforce d'optimiser les délais. Dans certaines régions reculées de certains pays, les délais d'intervention peuvent être allongés. Le client sera généralement informé par Lexmark qu'il se trouve dans ce type de région où l'intervention à J+3 n'est pas possible.

## Responsabilités du client

- ▶ Accepter, remplir, signer et envoyer à Lexmark le formulaire de demande d'intervention qui est considéré comme un bon de commande au cas où l'intervention engendrerait des frais
- ▶ Coopérer et faciliter le diagnostic par le Centre de support technique de Lexmark via la procédure de dépannage

- ▶ Suivre les conseils du Centre de support technique Lexmark et indiquer correctement ses coordonnées géographiques
- ▶ Faciliter l'accès au site pour le technicien et s'assurer que le produit est disponible pour sa maintenance
- ▶ Accompagner le technicien pour pouvoir confirmer après intervention que le produit est en bon état de marche
- ▶ Accepter et signer le rapport d'intervention du technicien

## Limitations

- ▶ Offre ouverte uniquement sur une sélection de produits et de pays. (Consultez la section Produits et Pays éligibles pour en savoir plus).
- ▶ Offre valide uniquement si, comme indiqué par Lexmark, l'enregistrement du produit a eu lieu dans un délai de 90 jours après l'achat.
- ▶ Les pièces de rechange peuvent être des pièces de maintenance neuves ou remises à neuf certifiées par Lexmark.
- ▶ Le coût des consommables ou des pièces d'usure est à la charge du client. Il n'est pas inclus dans cette garantie. Sont exclus, entre autres, les unités de fusion (fours), certains rouleaux, les kits de maintenance, les consommables, les unités de transfert d'image (ITU), etc.
- ▶ Le coût des interventions dans lesquelles sont utilisées des pièces d'usure comme définies ci-dessus n'est pas inclus dans cette garantie.
- ▶ Les pannes dues à l'utilisation de consommables, options ou pièces détachées d'une autre marque que Lexmark ne sont pas incluses dans cette garantie.
- ▶ Les pannes dues à une opération de maintenance réalisée par un mainteneur non agréé Lexmark ne sont pas incluses dans cette garantie.
- ▶ Les pannes dues à une utilisation inappropriée du produit par le client ou à la négligence ne sont pas incluses dans cette garantie.
- ▶ Si la demande intervient après l'heure limite spécifiée, le délai de J+3 sera entendu à compter du jour ouvré suivant (du lundi au vendredi).
- ▶ Les pièces détachées défectueuses deviennent propriété de Lexmark lorsqu'elles sont remplacées.

# Garantie 4 ans : retour en atelier

**Intervention J+5 à J+7, consommables et pièces d'usure exclus**

## Produits éligibles

MS312dn (Ref. 35S4663), MS415dn (Ref. 35S4664),  
MS510dn (Ref. 35S4665), MS610dn (Ref. 35S4670)

## Description du service

Dès qu'un produit couvert par le service Retour en atelier rencontre un problème, le client doit contacter le Centre de support technique Lexmark et fournir le numéro de série de l'équipement concerné. Lexmark confirmera que la garantie, ou le contrat de service, est valide pour le produit concerné.

Si le produit est éligible pour un service de garantie et après réception du formulaire de demande d'intervention dûment rempli et signé par le client, le Centre de support technique demandera au client de renvoyer le produit défectueux à un site Lexmark désigné. Le numéro d'autorisation de retour de matériel (ou numéro RMA) sera fourni par le Centre de support technique et devra être mentionné de façon visible sur une étiquette collée sur le paquet. Les frais d'expédition du produit à Lexmark sont à la charge du client.

Le produit défectueux doit être renvoyé dans son emballage Lexmark d'origine ou un autre emballage adapté afin de sécuriser le transport.

À réception, Lexmark réparera le produit avant de le renvoyer au client. Les frais de réexpédition du produit au client sont à la charge de Lexmark.

Si le produit défectueux n'est pas réparable, Lexmark pourra le remplacer par le même produit neuf ou remis à neuf en usine, ou par un produit équivalent.

## Accord de niveau de service (SLA)

Lexmark réparera le produit défectueux et le renverra au client dans un délai habituel de cinq à sept jours ouvrés à compter de l'accusé de réception par Lexmark. Certaines régions plus reculées peuvent nécessiter un délai plus long.

## Responsabilités du client

- ▶ Accepter, remplir, signer et envoyer à Lexmark le formulaire de demande d'intervention qui est considéré comme un bon de commande au cas où l'intervention engendrerait des frais
- ▶ Coopérer et faciliter le diagnostic par le Centre de support technique de Lexmark via la procédure de dépannage
- ▶ Suivre les instructions du Centre de support technique concernant la préparation et l'emballage du produit
- ▶ Le client doit retirer les options, les consommables et les câbles d'alimentation électrique, ainsi que toute la documentation, avant de renvoyer le produit défectueux à Lexmark.
- ▶ Emballer et expédier le produit défectueux à Lexmark dans un paquet adapté, mentionnant clairement le numéro RMA, le nom et l'adresse sur une étiquette collée sur le paquet

- ▶ Ré-installer le produit, les options, fonctions et consommables dans le produit de remplacement à réception
- ▶ S'assurer que le produit réparé fonctionne correctement lorsque qu'il revient de chez Lexmark

## Limitations

- ▶ Offre ouverte uniquement sur une sélection de produits Lexmark. (Consultez la section Produits éligibles pour en savoir plus.)
- ▶ Offre valide uniquement si, comme indiqué par Lexmark, l'enregistrement du produit a eu lieu dans un délai de 90 jours après l'achat.
- ▶ Les options et consommables (cartouches) ne sont pas incluses dans cette garantie.
- ▶ A réception du produit réparé, le client doit se charger de son installation et de sa configuration, y compris pour les options, fonctions et consommables.
- ▶ Les pannes dues à l'utilisation de consommables, pièces détachées, alimentations électriques, kits de maintenance ou options d'autres marques que Lexmark ne sont pas incluses dans cette garantie.
- ▶ Les pièces de rechange peuvent être des pièces de maintenance neuves ou remises à neuf certifiées par Lexmark.
- ▶ Le coût des consommables ou des pièces d'usure est à la charge du client. Il n'est pas inclus dans cette garantie. Sont exclus, entre autres, les unités de fusion (four), certains rouleaux, les kits de maintenance, les unités de transfert d'image (ITU) et les consommables.
- ▶ Le coût des interventions dans lesquelles sont utilisées de pièces d'usure comme indiqué ci-dessus n'est pas inclus dans cette garantie. Les pannes dues à une opération de maintenance réalisée par un fournisseur non agréé Lexmark ne sont pas incluses dans cette garantie.
- ▶ Les pannes dues à une utilisation inappropriée du produit par le client ou à la négligence ne sont pas incluses dans cette garantie.
- ▶ Les pièces défectueuses deviennent propriété de Lexmark lorsqu'elles sont remplacées.