

CONTRAT DE SERVICE XYZ TECHNOLOGIES

Document
Contrat de service XYZ Technologies

Adressé à
Clients de XYZ Technologies

Date
À déterminer

CONTRAT DE SERVICE XYZ TECHNOLOGIES

Le contrat de service de XYZ Technologies est avant tout un gage de garantie pour le fonctionnement optimal de votre installation audiovisuelle. En plus d'améliorer les performances de votre système, la maintenance et l'entretien préventif des unités prolongent considérablement leur durée de vie. Un programme d'entretien préventif de l'équipement est inclus dans le contrat de service et s'applique à toutes les installations d'équipement vendu par XYZ Technologies. Afin d'assurer la performance optimale de votre système, ce programme prévoit des mesures prévisionnelles, préventives et correctives qui sont prises à intervalles réguliers par notre personnel certifié**.** Ces mesures d'entretien incluent le nettoyage, la vérification et le diagnostic des éventuelles défaillances de vos appareils, permettant de détecter les problèmes bien avant qu'ils ne deviennent majeurs ou irréparables.

Le programme d'entretien préventif représente un investissement qui garantit votre tranquillité d'esprit en optimisant la durée de vie de vos appareils et de l'ensemble de vos installations. L'adhésion à notre contrat de service vous permet d'éviter les coûts de réparation d'urgence, souvent bien plus élevés que ceux d'un entretien régulier. Cela vous permet de planifier plus facilement votre budget opérationnel et vous procure une assurance contre d'éventuelles pertes financières. XYZ Technologies offre également des sessions de formation avec son équipe d'experts pour vous permettre d'opérer votre système de manière optimale et de mieux en comprendre le fonctionnement. De plus, le programme d'entretien préventif permet d'établir un inventaire de l'état de vos équipements, de repérer les composants critiques nécessitant plus d'attention particulière et de déterminer les activités d'entretien à effectuer. Le calendrier des visites d'entretien préventif est établi à votre convenance.

En résumé, le contrat de service XYZ Technologies vous garantit une solution rapide, simple et efficace à tout moment. À long terme, il vous fait réaliser des économies de temps et d'argent non négligeables.

Le contrat de service XYZ Technologies inclut les éléments suivants :

1. Gestion de la garantie du manufacturier variant d'un (1) à cinq (5) ans
2. Main-d'œuvre assurant l'intégration de l'installation
3. Transport et manutention de l'équipement défectueux sans frais additionnels
4. Service d'urgence 24/7
5. Service prioritaire / Partenaire
6. Appels de servie illimités
7. Une visite d'entretien préventif et un (1) rapport de l'état de votre système chaque année
8. Prêt d'équipement temporaire si nécessaire
9. Une séance de formation par année
10. Mise à jour des micrologiciels intégrés à vos appareils

De plus, nous proposons plusieurs services optionnels sur demande. En voici quelques exemples :

- Inclusion de l'équipement non fourni par XYZ Technologies au contrat de service
- Production d'un plan quinquennal
- Inclusion des pièces de rechange destinées à la réparation d'appareils hors garantie
- Gestion du parc d'équipement
- Télésurveillance de l'équipement

DESCRIPTION DES SERVICES OFFERTS

1. Gestion de la garantie du manufacturier
Pour équipement neuf fourni par XYZ Technologies

XYZ Technologies assure la gestion de la garantie dictée par le manufacturier durant toute la période de couverture de l'appareil, vous évitant ainsi d'avoir à traiter directement avec le fabricant. La garantie du manufacturier couvre les frais de main-d'œuvre et le remplacement des pièces de rechange pour la réparation d'appareils défectueux. XYZ Technologies possède la certification de « centre de service » agréé pour plusieurs manufacturiers; les réparations sont donc réalisées dans notre atelier. Dans le cas contraire, les appareils sont acheminés sans frais chez le manufacturier et le délai des réparations est alors soumis à ses conditions. Certains manufacturiers demandent que les réparations soient effectuées sur les lieux de l'installation.

*Entrée en vigueur de la garantie : à la date de livraison.

2. Main-d'œuvre assurant l'intégration de l'installation

XYZ Technologies garantit le fonctionnement optimal de l'installation, y compris la programmation et l'intercompatibilité de ses composants. Cette garantie couvre la programmation et la main-d'œuvre et est valide pendant une (1) année à partir de la date de mise en service.

3. Transport et manutention de l'équipement défectueux
Pour équipement fourni et installé par XYZ Technologies

- Cueillette de votre appareil défectueux
- Retour pour la réparation à notre centre de service ou chez le manufacturier
- Retour et réinstallation de l'appareil sur le lieu d'origine

4. Service d'urgence 24/7
Pour équipement fourni et installé par XYZ Technologies

- Le service d'urgence 24/7 inclut un service de dépannage ou de réparation de votre équipement défectueux.
- Une équipe de techniciens certifiés est disponible en tout temps pour effectuer le dépannage, le remplacement ou la réparation d'un équipement défectueux et assurer une remise en fonction rapide du système.

5. Service prioritaire / Partenaire
Pour équipement fourni et installé par XYZ Technologies

XYZ Technologies accorde une grande importance à tous ses clients. Grâce à la confiance que vous nous accordez en nous choisissant comme partenaires de service, nous sommes en mesure de vous offrir des avantages exclusifs. Que ce soit pour vos besoins d'assistance technique, la réparation d'un appareil défectueux ou une intervention d'urgence effectuée par nos techniciens certifiés, nous vous garantissons un service et une assistance prioritaire, et ce, dans les meilleurs délais.

6. Appels de services illimités
Pour équipement fourni et installé par XYZ Technologies

- Ce service inclut la vérification, le dépannage, la réparation et le remplacement de votre équipement.
- Nous garantissons votre tranquillité d'esprit en vérifiant le bon fonctionnement de votre système avant la tenue d'un évènement important.
- Le service vous permet de corriger toute défectuosité dans votre système.
- Comme il n'y a pas de frais supplémentaires, cela contribue à la justesse de vos prévisions budgétaires.
- Le service est offert du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h.
- En dehors des heures de bureau, vous pouvez joindre notre SERVICE D'URGENCE

7. Une visite d'entretien préventif et un (1) rapport détaillé de l'état de votre système par année
Pour équipement fourni et installé par XYZ Technologies

Ce service comprend :
- Le nettoyage de tous les appareils et la vérification complète du système.
- La vérification de l'équipement de votre installation pour en connaître l'état et prolonger sa durée de vie.
- L'entretien assidu de l'équipement.
- Une protection contre les mauvaises surprises liées aux problèmes électroniques.
- Un rapport détaillé sur l'état de votre système est produit après chaque visite d'entretien préventif. Ce rapport permet de :

A. Connaître l'état d'usure de l'équipement;
B. Anticiper les prochains remplacements.

8. Prêt d'équipement temporaire
Pour équipement fourni et installé par XYZ Technologies

- Le prêt d'équipement temporaire permet de remplacer l'équipement défectueux jusqu'à sa remise en fonction.
- Nous offrons de l'équipement de démonstrations pour faciliter l'évaluation de vos besoins avant l'achat de nouveaux équipements.
- Nous pouvons faire le prêt d'un appareil équivalent, si nous l'avons en stock, pour la période de réparation, de configuration et de programmation d'un équipement défectueux.

9. Une séance de formation par année
Pour système ou équipement fourni et installé par XYZ Technologies

Les séances de formation visent à vous montrer comment opérer le système de façon optimale.
**Sur réservation, au moins 72 heures à l'avance*

Sujets traités au cours de la formation :

- Survol du système et de ses composants
- Fonctionnalités du système
- Procédures de mise en marche/arrêt
- Procédures d'utilisation des composants du système
- Procédures de dépannage
- Période de questions

10. Mise à jour des micrologiciels
Pour équipement fourni et installé par XYZ Technologies

- Nous procédons à la mise à jour des micrologiciels (petits logiciels installés dans la mémoire morte de l'appareil) de tout équipement fourni par XYZ Technologies (projecteur vidéo, processeur audio, console d'éclairage, équipement de vidéoconférence, etc.) *
- La mise à jour permet d'optimiser la performance de votre système.

* *La mise à jour des micrologiciels ne couvre ni les ordinateurs de bureau ni les ordinateurs portables.*