

PORTÉE DU SERVICE (FR)

PARTIE I : PORTÉE DU SERVICE **PROGRAMME ESP – GARANTIE 3 ANS OU 5 ANS** **SUR SITE, INTERVENTION J+1 – Série WG**

Inclut un accès au service d'assistance technique et l'intervention sur site

VOTRE PROGRAMME ESP

Après l'activation de votre programme ESP, vous êtes en droit de bénéficier du support pour votre produit Canon auprès de votre service d'assistance Canon local (voir Partie II : Coordonnées du service d'assistance) (« Nous, Nos ») comme indiqué ci-dessous.

Veillez noter que tous les services fournis dans le cadre du programme ESP sont soumis à nos conditions générales de service standard énoncées à la Partie IV. En cas de conflit entre la portée du service et les conditions générales de service standard, la portée du service définie dans le présent document prévaut.

Ce programme ESP s'applique uniquement aux produits ne remontant pas à plus de 90 jours à la date d'activation de ce programme ESP et nous pouvons demander une preuve d'achat pour vérifier l'âge de votre produit.

PRODUITS

Pour plus d'informations sur les produits couverts par votre programme ESP, consultez le site Web correspondant à votre pays (voir Partie II : Coordonnées du service d'assistance).

SERVICES

Réparation des défaillances du produit

Si, à tout moment pendant la durée du programme ESP, le produit présente un défaut ou une défaillance totale, vous pouvez appeler votre

service d'assistance local (voir Partie II : Coordonnées du service d'assistance) pendant les heures de bureau indiquées, du lundi au vendredi à l'exception des jours fériés, et demander un appel service.

Si votre demande ne peut être traitée par téléphone ou à distance, un technicien de maintenance qualifié sera mandaté et vous appellera pour convenir de l'heure adaptée à une visite sur site. Notre objectif est de nous rendre sur site le jour ouvrable suivant. Des exemptions s'appliquent conformément à nos conditions générales de service standard.

Nos techniciens de maintenance ont reçu une formation complète pour assurer le support de votre produit et ils sont munis d'un ensemble complet de pièces de rechange Canon. Votre programme ESP couvre tous les coûts de main-d'œuvre associés, y compris le temps consacré aux appels, aux déplacements et aux réparations. Il vous couvre également pour les coûts de toutes les pièces de rechange, de la tête d'impression et du kit de maintenance CAD. Le coût des consommables tels que les réservoirs d'encre et les supports d'impression (par exemple, papier) est exclu. En outre, si nous n'avons pas effectué l'installation et la connexion réseau de votre produit, les services et les pièces de rechange nécessaires en raison d'une installation ou d'une connexion réseau défectueuse de votre produit ne sont pas inclus dans ce programme ESP. Veuillez vous reporter à nos conditions générales de service standard pour consulter la liste complète des exclusions.

Veillez noter que pour la fourniture de services sur site par nos techniciens de maintenance, il est nécessaire que votre produit soit en place dans l'un des pays répertoriés dans la partie II. Si vous prévoyez de déplacer et d'installer votre produit hors du territoire où il a été initialement enregistré, les services prévus dans le cadre du programme ESP ne peuvent pas être fournis et aucun remboursement ne s'applique. En outre, si vous prévoyez de déplacer votre produit vers un autre site à une adresse différente pendant la durée de votre programme ESP, vous devez nous fournir à l'avance les détails de la nouvelle adresse. Pour ce faire, vous pouvez envoyer un e-mail à votre service d'assistance local.



PORTÉE DU SERVICE (FR)

Service pour des performances de qualité

Votre programme ESP ne couvre pas uniquement les défaillances de l'équipement, mais aussi les exigences de support que vous pouvez avoir en ce qui concerne les fonctions du pilote d'imprimante et la dégradation de la qualité de sortie, vous garantissant des impressions haute performance de qualité avec votre produit.

Service d'assistance technique

Votre programme ESP vous permet également d'accéder à notre service d'assistance technique pendant les heures normales de bureau.

Le service d'assistance technique est assuré par des spécialistes produits qui peuvent vous fournir des conseils sur les problèmes possibles avec votre produit et vous aider à prévenir un appel service s'il est possible de résoudre le problème à distance.

DURÉE DU PROGRAMME ESP

Votre programme ESP est valide pendant 3 ou 5 ans à compter de l'activation et expirera automatiquement à la fin de la période de 3 ou 5 ans.