

MANUEL DE SERVICE ORDERMAN POUR LA GAMME CARE ET CARE GOLD





NCR
NCR

NCR
NCR

NCR

Care & Care Gold
Sérénité garantie



LES OFFRES DE SERVICES UNIQUES D'ORDERMAN

Ce manuel contient toutes les informations nécessaires sur la gamme complète des services Orderman. Nos services vont bien au-delà de la simple réparation. Avec les offres de services Orderman Care et Care Gold, vous et vos clients êtes protégés contre les pannes inattendues et les réparations onéreuses pendant de longues années. Care et Care Gold est la garantie sérénité d'Orderman qui couvre tous les défauts, même les pièces d'usure.

Par rapport aux modèles de réparation classiques, Orderman Care et Care Gold réduit de deux tiers le taux de retour. Comment est-ce possible ? Dans le cadre de notre offre de remise à neuf Care et Care Gold, nous ne nous contentons pas de remplacer les pièces défectueuses. Nous améliorons également le produit d'un point de vue technique et esthétique. L'équipe de réparation Orderman ne remplace pas seulement les pièces défectueuses, mais toutes les pièces...

- **ayant dépassé la moitié de leur durée de vie (Touch, Display, MSR)**
- **ayant un défaut esthétique**
- **qui ne sont plus conformes au niveau de sécurité technique actuel**

En plus des réparations matérielles, l'offre Care et Care Gold prévoit la mise à niveau du firmware, des pilotes et de l'aspect esthétique.

Avec Care Gold, vous profitez de tous les avantages mentionnés et du remplacement anticipé de l'appareil, ce qui bluffera vos clients.

Profitez des offres de services Orderman pour prendre l'avantage sur vos concurrents. Les pages suivantes vous expliquent tout cela en détails.

LISTE DES PRESTATIONS ET CONDITIONS DES OFFRES DE SERVICES ORDERMAN

Désignation	Détails
Care	Tous les composants défectueux, les pièces usées, y compris le boîtier et l'écran tactile, sont remplacés afin de donner au produit une seconde jeunesse (remise à neuf). L'appareil renvoyé est réparé et remis à neuf avant d'être retourné au client (pas d'appareil neuf).
Care Gold	Care Gold comprend toutes les prestations de Care. Par ailleurs, le revendeur a droit à un appareil de remplacement anticipé remis à neuf et de même type. L'appareil endommagé doit être retourné à Orderman au plus tard à la réception de l'appareil de remplacement anticipé.
Prix Upfront (initial)	<p>Vous constaterez qu'il vaut mieux choisir la durée de garantie maximale au moment de l'achat. Lorsque vous achetez un produit, choisissez l'offre Care Gold la plus longue et économisez jusqu'à 10 %.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Télécommandes et accessoires pour télécommande : disponibilité maximale de cinq ans en avance • TPV : disponibilité maximale initiale de six ans en avance
Remplacement anticipé (Advanced Exchange)	Seuls les produits couverts par l'offre Care Gold peuvent bénéficier du remplacement anticipé gratuit. En cas de remplacement anticipé d'un produit dans le cadre de l'offre Care Gold, nous transférons la garantie restante avec la date de garantie initiale vers l'appareil de rechange et l'associons au numéro de série correspondant. Le remplacement n'a aucune incidence sur la date d'expiration initiale de la garantie. Les appareils de remplacement anticipé peuvent être achetés à prix spécial auprès d'Orderman dans une quantité définie. La quantité disponible dépend du produit et du modèle.
R & R (Réparation et retour)	L'appareil est réparé mais seuls les composants défectueux sont remplacés. Le client récupère le produit qu'il avait retourné. Il est réparé (pas d'appareil neuf).

Care de nouveau	<p>Avec Care de nouveau, vous pouvez appliquer à nouveau la garantie aux appareils n'étant plus couverts depuis plus de 365 jours. L'offre Care Again n'est pas limitée dans le temps. Care Again comprend la remise à neuf complète de l'appareil et prévoit une nouvelle période de garantie de deux ans (à compter de la date de la facture) sur la base de la garantie standard initiale. Les extensions et mises à niveau sont possibles. Renvoyez l'appareil défectueux ou opérationnel au service après-vente d'Orderman par la procédure RMA.</p>
Remise à neuf sur demande	<p>Remise à neuf sur demande vous permet de donner une seconde jeunesse aux produits Orderman en état de marche. Toutes les pièces visibles dont l'aspect n'est plus satisfaisant sont remplacées (remise à neuf).</p> <p>Conditions de l'offre Remise à neuf sur demande :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'appareil doit être parfaitement opérationnel. • Ce service est disponible pour des produits sélectionnés. Vous trouverez des informations générales aux pages 10 et 11. • Le produit doit être renvoyé à l'Orderman Service Depot. • Remise à neuf sur demande s'applique aux appareils encore couverts par la garantie et à ceux qui ne le sont plus. • Aucune extension de garantie n'est possible avec Remise à neuf sur demande.
Mise à niveau de la garantie	<p>L'augmentation du niveau de service est possible à tout moment pendant la période de service en cours (Réparation et retour, Care). L'appareil doit être opérationnel au moment de la mise à niveau. La mise à niveau ultérieure d'un appareil défectueux est impossible.</p> <p>Autres conditions :</p> <ul style="list-style-type: none"> • En cas de mise à niveau de la garantie, la durée de validité de cette dernière reste inchangée. • Quelle que soit la date de la mise à niveau, c'est toujours le forfait annuel de mise à niveau total (rétroactivement du début à la fin de la garantie) qui est facturé.

Extension de garantie	L'extension de la garantie est possible pendant la période de service en cours et les 365 jours suivant l'expiration de la garantie (Care et Care Gold). L'appareil doit être opérationnel au moment de la mise à niveau. Vous ne devez pas nous renvoyer l'appareil. La mise à niveau ultérieure d'un appareil défectueux est impossible. En-dehors d'un contrat de garantie existant mais dans les 365 jours qui suivent l'expiration de la garantie, l'extension de garantie minimale est de 2 ans.
Garantie standard	La garantie standard est le niveau défini par Orderman au moment de la livraison. Vous trouverez des informations générales aux pages 10 et 11.

AUTRES CONDITIONS DE SERVICE

Durée de la garantie

La durée de la garantie dépend du produit Orderman. La durée de la garantie commence à courir à la date de livraison des marchandises.

OBF (Out-of-the-Box-Failure)

"OBF" signifie "Out-of-the-Box-Failure". OBF désigne les appareils qui tombent en panne dans un délai de 60 jours après la livraison. Dans ce cas, le client reçoit un appareil de remplacement anticipé totalement neuf.

Extension de garantie - Autres conditions et exemples

- Une fois les 365 jours écoulés, l'extension de garantie classique n'est plus possible. (Remarque : dans ce cas, optez pour Care Again !)
- La nouvelle date d'expiration de la garantie se base sur la date d'expiration initiale de la garantie et non pas sur la date d'achat de l'extension (*voir l'exemple 1*).
- L'extension s'applique au niveau de garantie actuel. Une extension peut s'appliquer au même niveau de garantie ou être associée à une mise à niveau vers Care et Care Gold.

Exemple 1 : Extension de garantie

La garantie standard d'un Sol a expiré il y a 6 mois. Le revendeur choisit une extension de 2 ans.

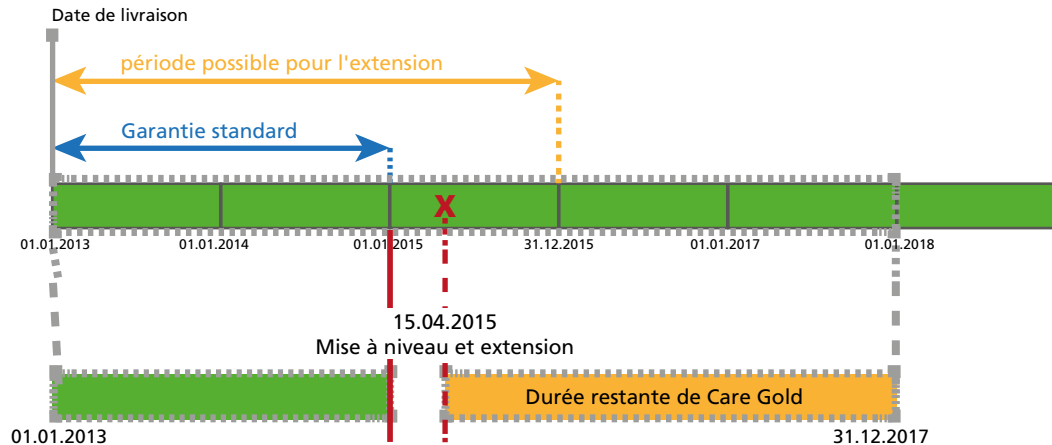
Comme l'extension pour l'appareil est demandée dans le délai d'un an après l'expiration de la garantie, le forfait d'extension est facturé pour 2 ans.

Il reste une garantie d'un an et six mois pour l'appareil.

Exemple 2 : Mise à niveau du service de garantie (voir le schéma)

La garantie Care2 d'un Columbus300 doit être convertie en Care5Gold. Il faut d'abord effectuer une mise à niveau du service. Celle-ci permet d'atteindre le statut Care Gold. Puis, une extension de 3 ans doit être ajoutée. (2 ans standard + 3 ans d'extension = durée totale 5 ans)

Dans ce cas, on facture les frais de mise à niveau du service et l'extension avec un forfait de trois ans.

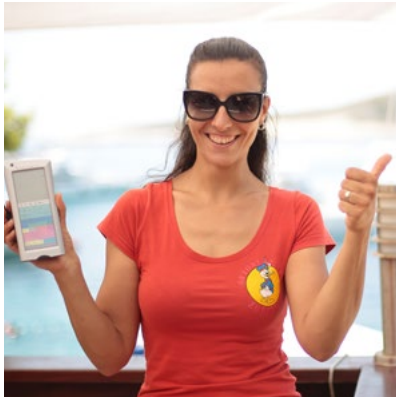


Graphique de l'exemple 2 - Columbus

Exemple 3 : Remplacement anticipé

L'appareil portant le numéro de série "A1" a été acheté le 01.01.2012 et est couvert par Care Gold jusqu'au 01.01.2014.

- Le 31.12.2013, on crée un RMA pour l'appareil qui est tombé en panne. Ce dernier est remplacé par un appareil portant le numéro de série "B2". L'appareil "B2" est sous garantie jusqu'au 01.01.2014.
- Aucune durée de garantie supplémentaire n'est ajoutée à "B2" car cet appareil remplace (réparation) "A1".
- Dans le cas improbable d'une panne de "B2" le 02.01.2014, il n'y aura plus de couverture par la garantie, malgré le faible nombre de jours d'utilisation.







QUELS DÉFAUTS SONT COUVERTS PAR LES OFFRES DE SERVICES CARE ET CARE GOLD ?

Défaut de fonctionnement	Usage normal	Défaut d'utilisation
Les défauts de fonctionnement comprennent les composants desserrés ou endommagés. Il s'agit également des défauts affectant les ports, les cartes, le processeur, l'écran tactile, l'alimentation, etc.	L'usage normal comprend les traces d'usure, notamment sur l'écran tactile, et les pertes de luminosité du rétroéclairage de l'écran LCD. Care et Care Gold couvrent également les pièces d'usure !	Les défauts qui ne sont pas purement matériels sont également couverts par l'offre Care. Il s'agit de défauts non visibles : défauts survenus dans l'application ou le logiciel, calibrage non conforme, dommages mécaniques ou électroniques causés par une chute, la chaleur, des liquides ou des facteurs similaires.

QU'EST-CE QUI N'EST PAS COUVERT PAR LES OFFRES DE SERVICES ORDERMAN CARE ET CARE GOLD ?

Cas de force majeure	Vandalisme	Abus
Les défauts mécaniques et électroniques causés par des événements exceptionnels (exemples : feu, tremblement de terre, inondation, guerre).	La destruction intentionnelle du produit et les défauts mécaniques et électroniques consécutifs.	Si ces défauts ou des défauts similaires se répètent ou en cas de soupçon fondé de recours abusif aux services Orderman, Orderman se réserve le droit de facturer les réparations correspondantes.

QUELS PRODUITS PEUVENT ÊTRE COUVERTS PAR CARE ET CARE GOLD ?

Article		Garantie standard		Extension Care Gold max. à (en années)	Refresh on Demand	Care Again
Groupe	Désignation	Années	Type			
 Télécommandes	Gamme Sol (tous les modèles)	1	Care Gold	5	✓	✓
	NCR Orderman7 (tous les modèles)	1	Care Gold	5	-	-
 Accessoires Télécommandes	Service Station NCR Orderman7	1	Care Gold	5	-	-
	Multi Service Station NCR Orderman7	1	Care Gold	5	-	-
	Boîtier de charge Sol	1	Care Gold	5	-	-
	Station de maintenance Sol	1	Care Gold	5	-	-
	Chargeur pour deux batteries Sol	1	Care Gold	5	-	-
 Radio Orderman	NCR Orderman Basisstation4	1	Care Gold	5	-	-
	Antenne2/3	1	Care Gold	5	✓	✓
	Routeur	1	Care Gold	5	✓	✓
	Routeur light	1	Care Gold	5	✓	✓
	Lecteur OrderCard externe	1	Care Gold	5	-	-
 TPV	Columbus 700R/i standard	2	Care	6	✓	✓
	Columbus 500 standard	2	Care	6	✓	✓
	Columbus 300 standard	2	Care	6	✓	✓
	XR7	2	Care	6	-	-
	Serveur pour la restauration N3000	2	Care	6	-	-
	P1X30	2	Care	6	-	-
	T1000	2	Care	6	-	-

QUELS PRODUITS PEUVENT ÊTRE COUVERTS PAR R & R ?

Article		Garantie standard		Mise à niveau Care Gold et extension max. à (en années)	Refresh on Demand	Care Again
Groupe	Désignation	Années	Type			
Télécommandes	Max2	1	R & R	-	-	
	Max2plus	1	R & R	-	-	
	Don	1	R & R	-	-	
	Leo2	1	R & R	-	-	
	Leo2plus	1	R & R	-	-	
Accessoires pour télécommande	Boîtier de charge Max2	1	R & R	-	-	
	Boîtier de charge Don	1	R & R	-	-	
	Imprimante ceinture Orderman1	1	R & R	-	-	
	Boîtier de charge imprimante ceinture1	1	R & R	-	-	
	Imprimante ceinture Orderman2	1	R & R	5	✓	✓
	Station de charge quadruple imprimante ceinture Orderman2	1	R & R	5	✓	✓
	Bloc-batteries Max2, Leo2 avec option (CS2, OC, ISO)	1	R & R	-	-	
Radio Orderman	Station d'accueil radio pour imprimante	1	R & R	-	-	
	Pack convertisseur	1	R & R	-	-	
Accessoires POS	Orderman SRP-350plusIII	3	R & R	-	-	
	Bixolon SRP-275II	3	R & R	-	-	
	Orderman SRP-F310	3	R & R	-	-	
	Écran client BCD-1000DSG/BEG 2 x 20 caractères	2	R & R	-	-	
	Écran client TFT, 7"	2	R & R	-	-	
	Tiroir caisse Orderman	2	R & R	-	-	

Tarifs et conditions de service

Les tarifs et conditions de service sont fournis dans la liste de prix Orderman actuelle.

CONTACT

Adressez vos questions à votre responsable de zone ou au service après-vente Orderman à l'adresse *helpdesk@orderman.com* ou au 0043 662 65 05 61-620.

Sous réserve d'erreurs, de fautes d'impression et de modifications techniques.

