

# Assisto – La garantie sur site

---

## Domaine de validité

La garantie **Assisto** s'applique aux produits Brother achetés et installés en Suisse et au Liechtenstein. Les appareils couverts par ce service sur site sont détaillés dans une liste séparée ([www.brother.ch](http://www.brother.ch)).

## Disponibilité et temps de réaction

La disponibilité du service Helpdesk et des techniciens sur place est la suivante: lun\* - ven\* 08.00 – 12.00 / 13.00 – 17.00. Le temps de réaction dépend de la disponibilité des ressources Brother et de la proximité du partenaire de service Brother, en général jusqu'à 48 heures\* après réception de la demande d'intervention.

*\*jours ouvrables, exception faite des jours fériés légaux ou locaux.*

## Descriptif des prestations

Avec Assisto, la garantie standard Bring-in/Send-in se transforme en une garantie sur site, c'est à dire qu'une réparation (sous garantie) est directement effectuée sur le lieu d'utilisation de l'appareil. Selon la variante choisie, la garantie sur place peut aussi comporter une extension de la durée de validité. Les prestations comprennent également le temps de travail, le déplacement et les pièces de rechange nécessaires pour garantir le bon fonctionnement des appareils couverts par ce contrat. L'utilisateur s'engage simplement à informer le Helpdesk Assisto Brother de la panne. De plus, il est prêt à collaborer avec ces spécialistes lors du diagnostic de dépannage téléphonique ainsi que, le cas échéant, lors du dépannage sur site. L'intervention sur site n'a lieu que lorsqu'un dépannage par téléphone est impossible. Si le dérangement est dû à un consommable, dont la manipulation de remplacement est spécifiée dans le manuel d'utilisation, le consommable sera envoyé à l'utilisateur, sans qu'une intervention sur site ne soit effectuée.

## Conditions d'intervention

Un représentant du preneur (bénéficiaire de la prestation) doit être disponible sur place lorsque que Brother effectue sur site les prestations demandées. Le preneur met à disposition de Brother le temps nécessaire à la réparation, un système de communication, un poste de travail ainsi qu'un accès libre aux appareils liés par ce contrat, pour la réalisation des prestations convenues. A la conclusion de la garantie Assisto, les appareils liés au contrat doivent être en parfait état de fonctionnement. Si des travaux de maintenance devaient être préalablement nécessaires, Brother doit pouvoir y procéder et ces prestations seront facturées selon les conditions normales en vigueur à Brother.

Le preneur est responsable du bon usage des consommables dans les appareils. Les interventions occasionnées par des consommables non approuvés par Brother, seront facturées aux conditions normales. Brother n'est pas tenu à une quelconque prestation de service lorsque le dérangement est dû à des erreurs de manipulation, à un dégât dû à au transport, à un accident ou à un cas de force majeure, à une utilisation inadéquate, à des travaux effectués par des tiers sans l'aval de Brother ou encore à toute autre cause indépendante de sa responsabilité.

Les services inhérents à la maintenance (services à intervalles réguliers stipulés par le manuel d'utilisation) ne sont pas couverts par la garantie Assisto. Les services découlant des causes nommées ci-dessus seront facturés aux conditions normales (déplacement, pièces et main d'œuvre).

## Responsabilité

Brother décline toute responsabilité en cas de non-exécution ou de retard de la prestation suite à des événements dont il ne serait pas responsable. Brother n'assume aucune responsabilité quant aux dommages éventuels, incluant ceux concernant une interruption du système, une perte de données, pour la sauvegarde, la protection et/ou la récupération de données et de logiciels ainsi que pour les suites (produits, prestations ou bénéfices en découlant) d'une interruption d'exploitation.

## Durée du contrat

**Assisto** doit être acquis au plus tard 60 jours après la date d'achat de l'appareil. La garantie **Assisto** commence toujours au jour d'achat de l'appareil et se termine à la date indiquée sur le certificat. Brother n'est obligé de fournir des prestations de service que lorsque l'appareil est dûment enregistré.

## Résiliation

Brother est en droit de dénoncer le contrat Assisto à tout moment et avec effet immédiat en cas de violation substantielle des conditions et termes du contrat par le preneur.

## Droit applicable et for juridique

Le contrat relève du droit suisse et Baden (CH-5400) est reconnu comme for juridique. Le preneur approuve tacitement les dispositions régies par ce contrat à compter du paiement de la facture.

