

Inclut le modèle d'imprimante suivant : **Badgy, Badgy100 & Badgy200** (ci-après désigné le "Produit")

La charte de l'assistance technique du Produit est destinée à décrire le mode de fonctionnement de l'assistance technique ainsi que les engagements d'Evolis. L'assistance technique dédiée au Produit est assurée par une équipe de techniciens-conseils spécialistes dans leur domaine, régulièrement formés, qui répondent aux questions des clients dans les meilleurs délais pendant les heures d'ouverture des bureaux Evolis.

1) Conditions d'accès au service d'assistance technique

L'assistance technique est disponible pour le propriétaire ou le fournisseur du Produit (ci-après désignés le "Client").

Le propriétaire est invité à prendre contact avec le fournisseur du Produit qui l'informerait de la procédure à suivre pour bénéficier de cette assistance.

En fonction des dispositions contractuelles, le fournisseur du Produit assurera un premier niveau d'assistance technique. Dans le cas où cette disposition ne ferait pas partie des accords commerciaux entre Evolis et le fournisseur du Produit, Evolis assurera ce premier niveau d'assistance technique pour les propriétaires ayant acquis leur Produit auprès du fournisseur susnommé.

Evolis s'engage à fournir l'assistance technique aux Clients résidant dans le pays d'achat d'origine du fournisseur du Produit (pour mémoire, la garantie constructeur s'applique dans le pays d'achat du Produit).

Toute demande d'assistance pour des produits autres que le Produit, les rubans Evolis Badgy, les autres consommables fournis par Evolis, le logiciel Badge Studio et le logiciel Office-Cards ne sont pas de la responsabilité de l'équipe de techniciens-conseils Evolis Badgy.

2) Processus pour une demande d'assistance

Le Client doit consulter les outils mis à sa disposition permettant d'obtenir un premier niveau de support :

- le guide de l'utilisateur et le CD d'installation fournis avec le Produit,
- les outils d'aide de support technique et d'aide au diagnostic disponibles sur le site internet www.badgy.com (par exemples : les questions fréquemment posées -FAQ-, les pilotes d'impression).

Dans le cas où le Client ne trouverait pas de réponse à sa question ou ne résoudrait pas son problème, il pourra contacter le service d'assistance technique Evolis Badgy, de préférence par email, dans un souci d'efficacité du traitement de la demande. Les coordonnées du service technique Evolis Badgy sont disponibles sur le site www.badgy.com.

Pour toute demande d'assistance, le Client devra systématiquement fournir au service d'assistance technique Evolis Badgy le numéro de série et la date d'achat d'origine du Produit ; il devra aussi communiquer ses coordonnées complètes (nom et adresses) ainsi que la nature des difficultés rencontrées.

À réception de l'email du Client ou de la demande d'assistance par tout autre moyen de communication (par exemple téléphone ou courrier), l'équipe de techniciens-conseils Evolis Badgy effectuera une analyse de la demande d'information et/ou des symptômes du défaut du Produit. Le Client pourra être sollicité afin de fournir de plus amples informations et/ou d'effectuer des manipulations avec le Produit. Une réponse au Client sera apportée soit par email, soit par téléphone dans les meilleurs délais.

Les demandes devront être adressées en langue française ou anglaise.

Au cas où le Client ne recevrait pas de réponse de la part de l'assistance technique Evolis sous 3 jours ouvrés, il lui est conseillé de ré-envoyer son e-mail et de demander un accusé de réception de la part d'Evolis.

L'assistance technique Evolis Badgy mettra tout en œuvre pour assister et renseigner le Client en fonction des informations qui lui sont communiquées. S'agissant d'assistance à distance, le Client ne saurait tenir Evolis comme responsable ou redevable de quelque indemnisation que ce soit. Ceci concerne à la fois les éventuels dommages d'exploitation, le temps et les coûts de communication ainsi que tout problème de diagnostic distant.

Il est expressément rappelé que la qualité du diagnostic distant effectué par l'assistance technique dépend de la pertinence et de la précision des informations fournies par le Client.

3) Processus de prise en charge d'un Produit défectueux

Sur la base des informations communiquées à l'équipe de techniciens-conseil Evolis Badgy, le diagnostic lors de l'assistance peut révéler que le Produit est défectueux. Dans ce cas, le Client devra prendre connaissance du processus et des conditions du Service Après-vente décrits dans le document « Conditions générales du Service Après-vente » et se rapprocher de son fournisseur pour la bonne exécution de la garantie.