

## Programmes d'entretien du matériel

En maintenant votre programme d'entretien à jour et actif, vous pourrez dormir sur vos deux oreilles en sachant que les frais de réparation et d'entretien sont entièrement pris en charge. De plus, vous bénéficierez d'un accès à notre base de connaissances d'auto-assistance, à notre portail FARONow! personnalisé et à des réparations et à des entretiens prioritaires, et ce 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Nos agents expérimentés en charge de l'assistance client certifiée FARO® seront également à votre disposition aux heures d'ouverture habituelles de nos bureaux.

FARO s'attache à fournir des programmes d'entretien compétitifs conçus pour optimiser le temps d'utilisation et réduire le coût total de possession sur la durée de vie de votre appareil. Les programmes d'entretien au point de vente sont proposés sous forme de contrats de 2, 3, 4 et 5 ans. Les renouvellements sont quant à eux proposés sur 1 et 3 ans.



N'hésitez pas à contacter votre représentant de compte pour trouver le programme d'entretien qui vous convient le mieux.

### Aperçu des options des programmes d'entretien

Voici ce qui est inclus dans chaque programme d'entretien du matériel proposé par FARO.

	Garantie standard du fabricant INCLUDE	MISE À NIVEAU POSSIBLE À PARTIR DE LA GARANTIE STANDARD DU FABRICANT Temps de disponibilité ultime	Soin complet	Soin élémentaires
Assistance technique et base de connaissances d'auto-assistance	✓	✓	✓	✓
Mises à jour des logiciels intégrés et des drivers*	✓	✓	✓	✓
Pièces	✓	✓	✓	✓
Main-d'œuvre	✓	✓	✓	✓
Envoi des locaux de FARO aux vôtres**	✓	✓	✓	✓
1 calibration par an***	CALIBRAGE AVANT EXPÉDITION	✓	✓	
Envoi de vos locaux à un centre de services FARO**		✓		
Prêt pendant les réparations et/ou les calibrages		✓		

Souscrivez à nos nouvelles offres **Soin prolongés** pour avoir l'esprit tranquille. La formule Soin prolongés permet aux clients de bénéficier d'un programme d'entretien au-delà de 7 ans à compter de la date d'expédition de l'équipement.

\*Les mises à jour logicielles intégrées font référence au firmware embarqué dans le périphérique matériel et n'incluent pas de produits logiciels autonomes sous licence.

\*\*Les frais d'expédition pris en charge ne comprennent pas les frais de courtage, les frais de douane, les taxes et la TVA. Les frais d'expédition vers un centre de services FARO seront couverts si l'appareil tombe en panne dans les 90 jours suivant une nouvelle prise en charge ou suivant la date d'expédition initiale.

\*\*\*Pour les garanties qui incluent des calibrages, les produits à calibrer doivent arriver au centre de services FARO pendant la durée de validité de la garantie.

**Remarque :** les utilisations non conformes, l'usure, les catastrophes environnementales ou naturelles et les autres dommages injustifiés ne sont couverts par aucun programme de garantie.

## Garantie standard du fabricant

Disponible pour tous les équipements.

La garantie est automatiquement incluse lors de l'achat de tout équipement FARO, sans frais supplémentaires. Ce programme comprend les garanties suivantes :

- Assistance technique gratuite par e-mail, par téléphone et sur la base de connaissances d'auto-assistance ;
- Pièces, main-d'œuvre et frais de retour inclus\* ;
- Vérification détaillée incluse, quel que soit le service ;
- La garantie est spécifique à l'appareil acheté et commence une fois le produit expédié.

## Soin élémentaires

Disponible pour tous les produits matériels.

Ce programme vous permet de prolonger les avantages de la garantie standard du fabricant sans avoir à procéder à un étalonnage et à une certification chaque année.

- Pièces et main-d'œuvre incluses ;
- Envoi des locaux de FARO aux vôtres\*.

\* Les frais d'expédition excluent les frais de courtage en douane, es et la TVA.

## ➤ Gardez votre programme d'entretien à jour

Si votre programme d'entretien ou de garantie expire bientôt, ou s'il a déjà expiré, vous pouvez réactiver un programme rapidement et facilement. Nos options de programmes d'entretien vous offrent une grande tranquillité d'esprit et un coût de possession prévisible.

La formule **Soin prolongés** vous permet de prolonger votre programme d'entretien au-delà de 7 ans à compter de la date d'expédition de votre produit. Les extensions sont proposées sur un an.

Vous pouvez mettre en place des formules de renouvellement et bien plus encore grâce à notre nouveau portail de service client FARONow!.

## Soin complet

Disponible pour tous les produits matériels.

Ce programme vous permet de maintenir votre système certifié et au mieux de ses performances, sans coût de réparation supplémentaire. Il peut être souscrit pour prolonger les avantages de la garantie standard du fabricant pendant la première année, ou après son expiration. Il comprend les avantages ci-après, sous condition d'achat sur le point de vente ou avant la date d'expiration du programme d'entretien ou de garantie de l'appareil :

- Comprend l'intégralité du programme Soin élémentaires ;
- Un nettoyage, un calibrage et un renouvellement de la certification à chaque année de garantie souscrite.

## Temps de disponibilité ultime

Disponible pour tous les produits matériels.

Ce programme vous permet de minimiser les temps d'arrêt en mettant du matériel de prêt à disposition pour toute la durée de la réparation et du calibrage. Ce programme peut être souscrit à tout moment pour mettre à niveau un programme d'entretien ou de garantie en cours, y compris la garantie standard du fabricant, ou pour prolonger la garantie après son expiration.

- Comprend l'intégralité du programme Soin complet ;
- Les frais d'expédition depuis et vers l'usine\*\* ;
- L'appareil de prêt expédié le jour ouvrable suivant pour tous les services, y compris la réparation, le nettoyage, le calibrage et le renouvellement de la certification chaque année.

\*\*Les clients de la zone EMEA situés en dehors de l'UE pourront encourir des frais annuels supplémentaires.

**Avec FARONow!, vous bénéficiez d'une expérience personnalisée qui vous permet :**

- **De choisir la ou les ressources à renouveler ;**
- **De savoir où en est votre équipement durant la certification ;**
- **D'accéder aux services du portail partout, quand vous le souhaitez et depuis n'importe quel appareil ;**
- **D'obtenir immédiatement des informations complémentaires et une assistance.**