

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 et à notre portail FARONow! personnalisé, 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 extensions des programmes d'entretien au point de vente sont proposées sur 2, 3, 4 et 5 ans. Les renouvellements du programme d'entretien sont proposés sur 1, 2 et 3 ans pour les modèles de production actuels.



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	Ultimate Uptime	Complete Care	Basic Care
Assistance technique et base de connaissances d'auto-assistance	✓	✓	✓	✓
Mises à jour des logiciels intégrés et des drivers*	✓	✓	✓	✓
Pièces et 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		✓		

* 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* ;
- Délai de réparation de 7 à 14 jours ouvrables à compter de la réception de votre appareil ;
- Vérification détaillée incluse, quel que soit le service ;
- La garantie est spécifique à l'appareil acheté et commence une fois le produit expédié.

** Les frais d'expédition pris en charge ne comprennent pas les frais de courtage, les frais de douane, les taxes et la TVA.*

Basic Care

Pour FaroArm®, ScanArm, Laser Line Probe (LLP), Scanner laser, 8-Axis et Design ScanArm.

Ce programme couvre tout coût de réparation inattendu et peut être souscrit pour prolonger les avantages de la garantie standard du fabricant pendant la première année, ou après son expiration. Il comprend tous les avantages de la garantie standard du fabricant, 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.

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. Nous proposons une nouvelle façon de renouveler votre programme pour vos équipements et logiciels FARO : FARONow!, notre nouveau portail de service client.

Complete Care

Pour FaroArm, ScanArm, Laser Line Probe (LLP), Laser Tracker, Scanner laser, 8-Axis, Design ScanArm et 6Probe.

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 :

- Tous les avantages de la garantie standard du fabricant ;
- Un nettoyage, un calibrage et un renouvellement de la certification à chaque année de garantie souscrite.

Ultimate Uptime

Pour FaroArm, ScanArm, Laser Line Probe (LLP), Laser Tracker et Scanner laser.

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 Complete Care ;
- 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.