



OFFRE DE SERVICES À LA CLIENTÈLE

SERVICE FROM THE START WITH COMPREHENSIVE COVERAGE

POSER DE NOUVEAUX JALONS EN MATIÈRE DE SERVICE

Chaque jour, vous vous fiez aux terminaux mobiles Motorola pour préserver le fonctionnement efficace et rentable de votre activité. Désormais, vous pouvez protéger vos terminaux mobiles Motorola contre les dommages accidentels, l'usure normale et les autres incidents avec l'une des offres de services les plus complètes disponibles à ce jour – le programme Service from the Start with Comprehensive Coverage (Maintenance dès la mise en service avec couverture totale).

Cette offre unique propose une couverture totale au prix le plus juste, et fournit des services étendus à un coût annuel réduit. Où que vous soyez, notre infrastructure d'assistance mondiale garantit des délais de réparation ponctuels et fiables et une assistance technique rapide par téléphone. Fiez-vous au programme Service from the Start with Comprehensive Coverage pour optimiser la disponibilité de vos périphériques et la protection de votre investissement dans la gamme de terminaux mobiles Motorola. Votre tranquillité d'esprit est assurée.

VOUS ÊTES COUVERT

Un écran cassé ? Aucun problème ! Un boîtier externe fêlé ? Aucun problème ! Une fenêtre de lecture endommagée ? Aucun problème ! Les contrats Service from the Start incluent une couverture totale, sans coût supplémentaire, pour vous protéger contre tous les imprévus. Nos offres couvrent les dommages liés à l'usure normale, mais également la réparation des écrans d'affichage et écrans tactiles, des composants en plastique, des claviers, des fenêtres de

lecture et des autres composants internes et externes endommagés accidentellement. Elles incluent même une couverture pour les stylets, dragonnes, films protecteurs d'écran et couvercles de batterie. Chez Motorola, nous ne cherchons pas à savoir ce qui s'est passé – notre priorité est de vous rendre de nouveau opérationnel le plus rapidement possible.

CHOISISSEZ VOTRE DÉLAI DE RÉPARATION

Avec le programme Service from the Start with Comprehensive Coverage, votre appel est traité par un technicien d'assistance spécialisé, qui connaît parfaitement votre produit. Si votre problème n'est pas résolu lors de ce premier contact, il est immédiatement transmis au niveau d'assistance supérieur, qui vous garantit alors une réponse dans le délai mentionné dans votre contrat de maintenance. Le contrat de maintenance Bronze garantit un service de réparation sous trois jours maximum dans nos ateliers, ainsi qu'un délai de réponse de quatre heures maximum pour les appels transmis au niveau d'assistance supérieur. Vous pouvez également souscrire à un contrat de maintenance Gold pour bénéficier d'un délai de réponse de deux heures à vos demandes d'assistance par téléphone et d'un service de remplacement anticipé – avec gestion de la configuration et chargement des applications –, qui vous garantit que vos appareils de remplacement sont prêts à servir dès que vous les recevez. Quel que soit le plan le mieux adapté à vos besoins, vous bénéficiez d'une prise en charge totale des réparations sur plusieurs années, qui permet d'éliminer les coûts de réparation imprévus et de protéger votre investissement pour en réduire le coût total de propriété – une véritable valeur professionnelle.

CARACTÉRISTIQUES

Couverture intégrale, sans discussion, avec prise en charge des dommages liés à l'usure normale et des dommages accidentels

Élimine pratiquement tous les frais de réparation imprévus ; réduit significativement le coût total de propriété

Délai rapide pour toutes les réparations

Minimise les périodes d'indisponibilité ; offre le choix du niveau de service le mieux adapté à vos besoins professionnels

Un service exhaustif, dès la mise en service

Tranquillité d'esprit dès la date d'acquisition

Délai de 3 jours ouvrables avec le service Bronze

Au moins trois fois plus rapide qu'une couverture de garantie standard – 3 jours ouvrables au lieu de 10

Remplacement anticipé avec le service Gold

Mise à disposition d'un appareil de remplacement prêt à l'emploi dès le jour ouvrable suivant

DEMANDES DE RÉPARATION PRATIQUES – SUR LE WEB !

Vous pouvez soumettre une procédure de réparation rapidement et facilement, quels que soient l'endroit et l'instant. Connectez-vous simplement à notre système de réparation en ligne pour demander un numéro d'autorisation de retour de matériel (RMA) et imprimer les documents d'expédition – c'est aussi simple que cela. Les techniciens de Motorola réparent votre équipement avec précision, conformément aux spécifications d'origine du fabricant.

LA DIFFÉRENCE MOTOROLA

Vous pouvez compter sur Motorola Services pour offrir plus qu'un simple contrat de réparation en proposant

une solution d'assistance totale intégrée, qui inclut: une interface Web en libre-service, une assistance téléphonique, des réparations réalisées dans nos ateliers – et tout cela, avec l'appui de notre infrastructure d'assistance mondiale et notre savoir-faire reconnu. Lorsque vous choisissez Motorola, vous bénéficiez des meilleurs temps de réponse de l'industrie et d'un savoir-faire inégalé, que seul un fabricant peut vous proposer. Et en centralisant nos ateliers de maintenance, nous avons réalisé des économies significatives, qui nous permettent de vous proposer plus de services à un coût moins élevé : des contrats de maintenance à des tarifs très compétitifs, avec des offres de couverture étendue.

Remise sur plusieurs années – prix annualisé inférieur à celui d'un contrat de maintenance standard

Plus de services à un coût moins élevé ; coût initial unique pour une couverture plus étendue et des économies de coût significatives

Assistance technique rapide par téléphone

Obtenez les réponses dont vous avez besoin, quand vous en avez besoin, grâce au traitement prioritaire des appels

Portail Web en ligne : créez et gérez vos demandes de maintenance

Accès pratique, 24 heures sur 24, pour tous vos besoins d'assistance et demandes de RMA rapides

Options de personnalisation du programme de maintenance

Maintenance de batterie, mise en service

Pour plus d'informations sur ce que nos services peuvent faire pour votre entreprise, ou pour souscrire un contrat Service from the Start with Comprehensive Coverage pour vos terminaux mobiles, veuillez consulter la section Services pour entreprises du site Web www.motorolasolutions.com ou contacter votre représentant Motorola.

APERÇU : PROGRAMME SERVICE FROM THE START WITH COMPREHENSIVE COVERAGE FACE À UNE GARANTIE STANDARD

COUVERTURE	GARANTIE	BRONZE	GOLD	OPTION FASTRACK (UK, NL, BE UNIQUEMENT) ¹
Défauts de fabrication uniquement	•			
Couvre l'usure et l'utilisation normales		•	•	•
Couvre les dommages accidentels		•	•	•
Remplacement des stylets, films de protection d'écran, dragonnes, couvercles de batterie (le cas échéant) manquants ou endommagés sur certains produits Motorola MC lors de la réparation		•	•	•
Délai de réparation	Délai de réparation 10 jours ouvrés ²	Délai de réparation 3 jours ouvrés ²	Rempl. appareil le jour ouvré suivant. Le client renvoie l'appareil défectueux ³	Rempl. appareil le jour ouvré suivant. Enlèvement de l'appareil défectueux ⁷
Couverture pluriannuelle – de 3 à 5 ans ⁴		•	•	•
Assistance téléphonique avec délai de réponse et procédure de remontée garantis (entre premier appel et remontée vers niveau suivant)		Délai de 4 heures	Délai de 2 heures ⁶	Délai de 2 heures ⁶
Gestion du chargement et de la configuration des applications ⁵		En option	•	•
Maintenance de batterie		En option	En option	En option

Le programme Service from the Start with Comprehensive Coverage est un programme de maintenance pluriannuel, qui doit être souscrit sous 30 jours à compter de la date d'achat du produit. Sont exclus de la garantie les dommages aux consommables (tels que les batteries) et les dommages provoqués par des catastrophes naturelles ou d'origine humaine, telles que les incendies, les inondations et le vol. Le produit doit être utilisé conformément à ses spécifications environnementales. La disponibilité des services est susceptible de varier selon les pays.

Veuillez contacter votre représentant Motorola pour connaître les détails du programme et obtenir la liste des terminaux mobiles Motorola éligibles au programme Service from the Start with Comprehensive Coverage.

1 – L'option Fastrack est uniquement disponible au Royaume-Uni, aux Pays-Bas et en Belgique pour toute nouvelle souscription d'un contrat de maintenance Service from the Start – Gold ou Service from the Start – Gold with Comprehensive Coverage ou tout renouvellement d'un tel contrat.

2 – Le délai de réparation représente le délai de réparation en atelier de Motorola ; il n'inclut pas les délais de transport.

3 – Le client doit renvoyer l'appareil défectueux sous 30 jours à compter de la déclaration du défaut. Pièces de rechange/stock « commun » détenu par Motorola.

4 – La couverture dépend de la durée de la garantie et du type de produit.

5 – Le service de gestion du chargement et de la configuration des applications nécessite la fourniture d'informations par le client lors de l'établissement du contrat.

6 – Le délai de réponse de deux heures est assuré dans le cadre d'efforts commercialement raisonnables.

7 – Stock détenu par Motorola spécifique au client.