

Le
Service Après-Vente
Imprimantes Laser



KONICA MINOLTA

LES GARANTIES STANDARDS

COULEUR	Mode de garantie sur site		MONOCHROME	Mode de garantie sur site
Série MC 2500	Intervention		PP 1400 W	Echange
Série MC 5500	Intervention		Série PP 1300	Echange
MC 4650	Intervention		1600F	Echange
MC 7450	Intervention		PP 4650 EN	Intervention
MC 8650	Intervention		PP 5650 EN	Intervention
PP 2480/2590/4690 MF	Intervention		PP 1380/1390 MF	Intervention

SOMMAIRE

- **Tableau des garanties standard** *page 2*
- **Le Support Technique** *page 4*
- **Intervention (sous garantie)** *page 5*
- **Echange (sous garantie)** *page 6*
- **Pannes au déballage** *page 8*
- **Consommables et consommables de maintenance** *page 8*
- **Produits Hors Garantie** *page 9*
- **Pièces détachées** *page 10*
- **Environnement**
Waste Electrical & Electronic Equipment *page 11*
- **Extensions de garantie** *page 12*
- **Tableau des extensions de garantie** *page 13*

POUR TOUT PROBLEME DE SERVICE APRES-VENTE

JOINDRE LE SUPPORT TECHNIQUE

Du lundi au vendredi entre 9h & 17h au

0 820 000 354

Pour enregistrer votre garantie vous devez faxer, dès acquisition du matériel, votre preuve d'achat stipulant le numéro de série de l'imprimante, au

01 30 86 85 61

Si cela n'a pas été fait, la preuve d'achat pourra vous être demandée lors de votre appel au support. Celle-ci permettra à nos agents de mettre à jour la fin de garantie dans notre système informatique.

Le Support Technique ce sont des techniciens formés sur nos produits qui ont pour rôle de vous apporter une solution adaptée à la résolution de votre problème mais qui peuvent aussi vous assister pour une installation, une programmation ou autre mise à jour.

Tout appel au Support Technique génère la création d'un numéro de dossier. Il est important de conserver ce numéro et de le stipuler lors de chaque appel au Support ainsi que de le reporter sur vos courriers, mails ou fax.

Une grande partie des problèmes rencontrés par les utilisateurs peuvent être solutionnés directement par téléphone.

Le support technique France est en contact direct avec les services techniques de notre siège Europe qui peuvent à leur tour gérer les dossiers sur les cas de pannes très spécifiques ou de problèmes software.

Si le problème ne peut être résolu par téléphone, seul le support technique est habilité à déclencher une intervention ou un échange, selon la garantie en vigueur pour le produit concerné.

Dans tous les cas, votre coopération est indispensable afin de permettre au Support Technique de récolter les informations nécessaires à l'ouverture d'un dossier et à l'établissement d'un diagnostic.

Pour les cas où le problème pourrait être résolu par téléphone, vous pourrez être amené à effectuer quelques manipulations, à votre portée, guidé par le technicien. Pour cela, il est préférable que vous soyez en présence de l'imprimante lorsque vous contactez notre service.

LE SUPPORT TECHNIQUE NE POURRA TRAITER DES DOSSIERS INCOMPLETS

INTERVENTIONS

Après création d'un dossier et établissement d'un diagnostic par le Support Technique, ce dernier transfèrera le-dit dossier aux techniciens d'interventions, s'il n'a pu résoudre le problème par téléphone.

L'établissement d'un diagnostic est indispensable. Le support a besoin de votre coopération pour l'établir. Les dossiers ne mentionnant aucun diagnostic par le support ne pourront bénéficier d'une intervention.

En cas de doute sur une origine mécanique du dysfonctionnement ou une erreur d'utilisation du produit, une intervention en *Garantie à Déterminer* pourra être déclenchée. Le technicien sur site sera alors en charge de déterminer si le dysfonctionnement entre dans le cadre de la garantie ou de proposer un devis au client pour réparation si ce n'est pas le cas.

Le diagnostic du Support Technique orientera le technicien de terrain afin de savoir si l'intervention nécessite, ou non, le changement de pièces détachées. Toutefois notre prestataire d'intervention vous rappellera directement afin d'affiner le diagnostic et de déterminer un rendez-vous.

N'hésitez pas contacter le Support Technique si le problème venait malgré tout à resurgir après l'intervention. Nos interventions sont garanties 3 mois.

Les interventions sur site sont prises en charge par notre partenaire de maintenance Natis.

ECHANGE SUR SITE

Après création d'un dossier et établissement d'un diagnostic par le Support Technique, ce dernier déclenchera une procédure d'échange sur site, s'il n'a pu résoudre le problème par téléphone.

Pour toute procédure d'échange, il est indispensable de stipuler au Support Technique si votre imprimante contient des options (bac supplémentaire, module recto-verso, barrette mémoire...). Il vous faudra les enlever de votre imprimante avant l'échange et les réinstaller sur la machine d'échange.

Série PagePro 1300 & 1400 :

Notre siège Europe assure l'échange sur site des PagePro 1400W et PagePro série 1300 et se charge aussi de la reprise du produit défectueux.

1600 F :

Notre petite dernière issue de chez Sagem bénéficie d'une garantie de 3 ans sur site. Il s'agit d'une garantie par échange.

Le technicien se déplace sur site avec une machine d'échange. Il tente en premier lieu de constater et solutionner le problème. Si cela s'avère impossible le technicien procède alors à l'échange. Natis contacte ensuite Sagem pour déclencher l'échange du produit défectueux par un produit réparé qui servira pour un prochain client.

Panne au déballage

S'il s'agit d'une panne au déballage reconnue par nos services techniques, il sera effectué un échange du produit par une machine neuve et ce quelque soit la procédure de garantie standard de ce dernier.

Consommables et consommables de maintenance

Les consommables de maintenance sont des pièces appelées à s'user et dont le remplacement est à la charge du client (exemple : la transfer belt).

Les consommables et consommables de maintenance sont couverts pendant 12 mois à compter de leur date d'achat, ou de la date d'achat de l'imprimante s'ils n'ont pas été remplacés.

Si un consommable a fait sa durée de vie, il reste à la charge du client sinon un système de coupons de réduction via notre partenaire Q-Shop est appliqué.

En ce qui concerne les consommables de maintenance, Konica Minolta prend à sa charge les consommables ayant fait moins de 50% de leur durée de vie ainsi que leur installation.

Lorsque le consommable a fait plus de 50% de sa durée de vie, le consommable de maintenance est à la charge du client mais il peut contacter le support technique pour qu'un technicien vienne la lui installer gratuitement.

Par contre si le consommable de maintenance a fait sa durée de vie ou s'il est hors garantie (plus de 12 mois après sa date d'achat) et le consommable et son installation sont à la charge du client. Dans ce cas, le client peut faire une demande de devis pour l'échange de son consommable de maintenance.

Programme Clean Planet

Avec le programme Clean Planet, Konica Minolta agit en entreprise responsable et s'engage pour le respect de l'environnement. Des systèmes complets de gestion environnementale jusqu'à la maîtrise de l'énergie et des ressources nécessaires à nos produits, ce programme garantit que chacune de nos activités reflète l'attention que nous portons au respect de notre planète.

Vous souhaitez également contribuer à la protection de l'environnement ? Alors envoyez-nous vos cartouches de toner d'origine usagées. Les cartouches sont recyclées de manière efficace et propre, préservant ainsi des ressources précieuses. De plus, le retour des cartouches est rapide, facile et totalement gratuit.

Plus d'infos sur notre site : <http://www.konicaminolta.fr/>

PRODUITS HORS GARANTIE

Ø Le dossier sera transmis à *Natis* : Natis vous fera parvenir un devis dont vous devrez accepter les termes et que vous devrez retourner signé pour déclencher l'intervention.

Ø Pour les petites monochromes , une proposition indiquant le tarif adapté selon le modèle ainsi que la procédure à suivre vous sera communiquée.

Pièces détachées

Notre partenaire distributeur des pièces détachées pour les imprimantes laser Konica Minolta est Euro-Parts.

Vous pouvez rechercher et même commander la pièce désirée directement sur leur site :

www.euro_parts.com

Si vous ne trouvez pas votre référence, n'hésitez pas à les contacter directement.

TEL - Standard : 01.41.27.21.00

TEL - Dept. Commercial : 01.41.27.64.64

FAX - 01.41.27.21.19

EMAIL : contact@euro-parts.com

ENVIRONNEMENT

WEEE

Waste Electrical & Electronic Equipment Directive 2002/96/EEC

Le courrier de notre Directeur Européen des Opérations (voir page suivante) précise que Konica Minolta considère comme primordiale la directive sur les déchets des matériels électriques et électroniques.

La collecte, le traitement, et les conditions de recyclage et de réutilisation ainsi que la responsabilité des constructeurs sera effective dès le 13 août 2005.

L'application de cette directive ne sera pas la même selon les pays. Chaque pays déterminera la responsabilité des producteurs en fonction de leurs propres lois.

Konica Minolta travaille très dur sur l'application de cette directive selon les différents pays de l'Union Européenne afin de trouver une solution définitive. Konica minolta pense qu'un partenariat étroit entre les différents états membres est nécessaire afin de parachever un système européen homogène pour le retour des produits en fin de vie.

Konica Minolta veut faire naître de cette recherche un système efficace et solide et espère que vous comprendrez que cette démarche risque de prendre un certain temps.

EXTENSIONS DE GARANTIE PROGRAMME PROTECT PACK

Les Protect Pack Konica Minolta Printing Solutions France ne sont valables qu'en France métropolitaine et continentale.

Elles doivent être achetées pendant la période de garantie l'imprimante et sont cumulables jusqu'à trois ans.

Elles se présentent sous la forme d'un CD qu'il vous faut absolument consulter et conserver. Vous y trouverez les démarches à suivre ainsi qu'un formulaire d'enregistrement de l'extension.

Votre extension de garantie ne sera effective qu'après retour du formulaire mentionnant le numéro de série de l'imprimante concernée ainsi que celui de l'extension de garantie elle-même.

Toutefois, si vous pouvez justifier de l'achat d'une extension et en indiquer le numéro de série, cette dernière sera prise en compte par le Support Technique et cela même si l'enregistrement de votre extension n'est pas encore effectif.

Toute extension de garantie enregistrée donnera lieu à une confirmation, par écrit (le délai de confirmation pouvant aller jusqu'à quelques semaines).

Le Programme Protect Pack ce sont 6 différents services :

- **L'Extension de Garantie Standard** (1 ou 2 ans) est l'équivalent des anciennes extensions de garantie
- **L'Extension de Garantie Premier Level** (1 ou 2 ans) garantit au client un produit fonctionnel en J+1
Il existe un Upgrade Premier Level afin de bénéficier de ce délai pendant la garantie standard
- **Le Service Maintenance** (3 ans) qui couvre la maintenance préventive et corrective du produit (inclus pièces et mains d'oeuvre, hors consommables et médias)
- **Le Service Installation** pour bénéficier d'une installation sur site par un technicien agréé Konica Minolta
- **Le Premium Support Package** 3 ans offre une assistance téléphonique ou via e-mail pour tout ce qui concerne les compatibilités de logiciels ou autres problèmes software
- **Le Service à la Carte** permet d'étudier une solution sur mesure selon les besoins du client (se rapprocher du service technique pour ces demandes)

LES EXTENSIONS DE GARANTIE

niveau standard

1 & 2 ans sur site

<i>COULEUR</i>	Type de Protect Pack	Référence	Prix HT
Séries MC 2400 MC 2500	Extension de garantie standard	4790061-901 (1 an)	85 euros
		4790061-902 (2 ans)	139 euros
Séries MC 5400 MC 5500 & MC 4650	Extension de garantie standard	4790067-902 (1 an)	171 euros
		4790067-903 (2 ans)	286 euros
MC 7300 MC 7450 & MC 8650 DN	Extension de garantie standard	4790076-901 (1 an)	590 euros
		4790076-902 (2 ans)	989 euros
<i>MONOCHROME</i>	Type de Protect Pack	Référence	Prix HT
PP 1400	Extension de garantie standard	4790062-904 (1 an)	25 euros
		B028016 (2 ans)	45 euros
Série PP 1300 PP 1380 MF & PP 1390MF	Extension de garantie standard	4790060-901 (1 an)	59 euros
		4790060-902 (2 ans)	99 euros
PP 4650 EN PP 5650 EN	Extension de garantie standard	B028017 (1 an)	125 euros
		B028018 (2 ans)	235 euros

SUPPORT TECHNIQUE

0 820 000 354

Fax : 01 30 67 11 25

E-mail : support@konicaminolta.fr

Réclamations / Suivi des dossiers

01 30 86 54 09

Fax : 01 30 86 85 61

Pièces détachées

Euro-Parts

www.euro_parts.com

TEL - Standard : 01.41.27.21.00

TEL - Dept. Commercial : 01.41.27.64.64

FAX - 01.41.27.21.19

EMAIL : contact@euro-parts.com



KONICA MINOLTA

365-367, route de Saint Germain - 78424 Carrières sur Seine

Tel : 01 30 86 54 10 / Fax : 01 30 86 85 61