



Service gids

Tasco

Elk door ons geleverd toestel is een toonbeeld van kwaliteit en van bedrijfszekerheid. Wij kiezen onze leveranciers en merken zorgvuldig uit zodat we u deze garantie kunnen bieden. Natuurlijk stopt onze service niet bij de verkoop. Installatie, implementatie, onderhoud en herstellingen door getrainde technici zijn noodzakelijk om ervoor te zorgen dat uw toestellen blijven werken. In dit document ontdekt u hoe eenvoudig onze dienst na verkoop werkt.

Deze service gids is van toepassing op het vaste land van België, Frankrijk, Luxemburg en Nederland. Voor alle andere landen, eilanden, afgelegen en overzeese gebieden maken we u met plezier een voorstel op maat.

Heb ik een WUC, LSP, WEXT of allemaal nodig?

Hieronder vermelden we zeer kort het verschil tussen alle termen. Verder in dit document wordt alles in detail uitgelegd.

Wat is een WUC?

WUC staat voor **WerkUrenContract**. U kunt op voorhand een aantal werkuren bestellen (met korting op de eenheidsprijs). Deze worden dan gebruikt voor installatie, software ontwikkeling, opleiding, remote support via pc of telefoon, onsite, herinstallatie van drivers e.d. Een WUC heeft geen vervaldatum en het saldo van de werkuren kan jaren later steeds verbruikt worden.

Wat is een LSP?

LSP staat voor **Loyalty Support Program**. Klantengetrouwheidsprogramma's bestaan in de meest uiteenlopende sectoren (hotels, luchtvaartmaatschappijen, financiële instellingen, supermarkten,...), logisch toch! Goede klanten moeten beloofd worden, dat vinden we bij Tasco ook. Bij ons krijgt u geen nuttelose cadeaus, maar je spaart voor gratis support!

Wat is een WEXT?

WEXT staat voor **Warranty EXTention**. Dit is de verlenging van de technische garantieperiode naar 5 jaar. Bovendien zijn er nog heel wat extra voordelen. Deze garantie-uitbreiding wordt aangeraden wanneer u vindt dat de fabrieksgarantie u onvoldoende zekerheid biedt.

Content

Wat heb ik nodig	1
Wat is een WUC?	1
Wat is een LSP?	1
Wat is een WEXT?	1
Werkurenpakket via WUC	2
Uitleg over onze WUC?	2
Administratie - facturatie - prijzen	2
Loyalty Support Program	3
Hoe bekomt u gratis support	3
Bij nieuwe bestellingen	3
Zelfs zonder iets te bestellen	3
Waarvoor gebruiken	3
Extra opleiding en training	3
Onderhoud en hertelling	3
Gratis tijd toekennen	4
Voorwaarden?	4
Instappen in het systeem	4
WEXT: garantie en zekerheid	5
Wat is onze standaardgarantie	5
WEXT of garantie-uitbreiding	5
Voordelen	5
Wat krijg ik?	5
Voorwaarde	6
Wenst u nog meer service	6

DEEL 1: Werkurenpakketten via een WUC!?

Meer uitleg over onze WUC!

Met een werkurencontract komt u nooit voor verrassingen te staan. Om een goede werking van uw toestel te garanderen, raden we aan om de installatie door onze technische dienst te laten verzorgen. Bij de verkoop zal u een pakket werkuren voorgesteld krijgen die volstaan voor een normale installatie van uw toestel. Gewoonlijk voorzien we hier pakketjes van 2 tot 10 uur. Er zullen genoeg uren voorzien worden voor:

- Voorbereiding bij ons op het bedrijf (klaarzetten en testen toestellen)
- Voorbereidingen ter plaatse indien u kiest voor een levering door onze techniker (machines uitpakken, op hun plaats zetten, ...)
- Installatie van het toestel, opties en software, aansluiting in het netwerk, ...
- Training en opleiding voor een goede werking

Standaard doen we voor heel wat toestellen de installatie vanop afstand. We sturen u het toestel op en plannen een datum in voor de installatie. Drivers en software kunnen zonder problemen op afstand geïnstalleerd worden en onze techniker begeleidt u stap voor stap bij het installatieproces. Vanaf het openmaken van de doos en het in werking stellen van het toestel tot de opleiding. Hiervoor kunnen verschillende hulpmiddelen gebruikt worden: telefoon, video conference, schermovername, ...

Heeft u toch liever een installatie ter plaatse? Dit kan ook natuurlijk en is soms nodig voor bepaalde toestellen. Voor de verplaatsing van onze techniker worden voorrijkosten aangerekend, in vogelvlucht te rekenen van onze kantoren (Gavere of Dourdan) tot aan de plaats waar de machine geïnstalleerd zal worden.

Wist u dat de aangekochte uren binnen een WUC contract nooit vervallen?

Een WUC contract heeft nooit een vervaldatum. De betaalde uren blijven steeds ter uwer beschikking en kunnen ook jaren later gebruikt worden.

Administratie, facturatie en prijzen van een WUC

Met dit systeem willen we de administratie tot een minimum beperken.

U hoeft geen contract te tekenen. U bestelt een pakket van 10u, wanneer deze betaald zijn loopt het systeem. Het saldo van de uren komt nooit te vervallen en wordt telkens overgedragen naar het volgend jaar. Zo beschikt u over een handig middel om de planning van uw budget te vereenvoudigen.

Bij het overschrijden van het aantal uren wordt u automatisch een nieuwe factuur gestuurd voor een volgende schijf van 10u (tenzij anders overeengekomen). Indien u, door omstandigheden, geen WUC meer wil, kan u ons dit melden. U ontvangt dan een factuur met de eindafrekening. De gepresteerde maar nog niet betaalde uren, worden u aangerekend aan het gangbare werkurentarief van dat moment.

Alleen de gepresteerde uren zullen in mindering gebracht worden van uw account. Voor gepresteerde uren ter plaatse wordt dit verrekend per begonnen halfuur. Voor de remote support is dit per begonnen kwartier.

Bijkomend voordeel van een WUC is dat u niet telkens aparte bestelbonnen maakt en facturen ontvangt. Slechts één factuur wordt u verzonden bij de aanrekening van een nieuwe schijf.

Prijzen

Werkuur technische dienst: € 127,68/u

Standaard WUC contract:

WUC 10u: € 1.103,74. U heeft een voordeel van 11%

Voorrijkosten: € 2,553 per km, in vogelvlucht vanaf Tasco Gavere of Tasco Dourdan met een minimum van 50km.

Alle prijzen zijn excl. BTW en geldig voor 2023.



Wist u dat u de WUC uren ook kan gebruiken voor extra support, onderhoud, herstellingen, ... ?

Na de installatie en opleiding stopt uw nood aan service natuurlijk niet. De niet opgebruikte uren kan u steeds gebruiken voor verdere support. Bovendien spaart u zelfs voor gratis support als trouwe klant bij Tasco. Ontdek alle details over ons LSP (Loyalty Support Programma) verder in dit document.

DEEL2: LSP of Loyalty Support Program, gratis support voor onze klanten

Hoe bekomt u gratis support?

Automatisch toegekend bij nieuwe bestellingen:

Elke bestelling geeft recht op gratis support, zo kunnen we onze trouwe klanten het beste belonen. Gebruikt u bovendien uw persoonlijk invuldocument, dan verhogen we de toegekende tijd nog. Werkt u voor de betalingen met domiciliëring, dan verhogen we de toegekende tijd alweer.

Zelfs zonder iets te bestellen:

We bedanken ook de klanten die bij ons betrokken zijn. Zo ontvangt u gratis support, gewoon door in te schrijven voor onze nieuwsbrief of ons te volgen op de sociale media (facebook, linkedin, youtube,...)

Ook als u ons helpt om nieuwe klanten aan te brengen, vullen we uw gratis support rekening aan. Dit kan op zeer uiteenlopende manieren: een positieve review op internet, iemand doorgeven die sterke interesse vertoont, als referentie fungeren op onze website, meewerken aan een testimonial, Tasco events delen op sociale media, ...

De volledige lijst met acties, vindt u terug op onze supportpagina op onze website www.tascoshop.eu.

Waarvoor kan u deze gratis support uren gebruiken?

Nadat het toestel geleverd en geplaatst is, kan u beroep doen op onze technische dienst voor support. In principe kan dit dus voor alles wat te maken heeft met jouw toestel.

Voor extra opleiding en training

Zo bent u immers zeker van een goed werkend toestel. Heeft u een nieuwe operator of weet u niet meer goed hoe het toestel bediend moet worden. In plaats van zelf te zoeken in de handleiding, zet onze technicus u met veel plezier op weg. Dit kan natuurlijk ook bij vragen i.v.m. software die dit toestel aanstuurt. Wilt u één van de benodigdheden vervangen en heeft u dit nog nooit gedaan, geen nood we helpen u graag verder.

Voor probleemoplossing, onderhoud en herstelling

Zelfs met de beste toestellen kan er eens iets misgaan of moet u iets opnieuw installeren. Meestal hoeft dit niet erg te zijn en is dit zo opgelost dankzij de gratis support.

Enkele voorbeelden van zaken die zo verholpen zijn:

- Uw toestel doet het niet en u weet niet waarom?
- De software werkt niet meer
- U hebt een nieuwe pc en de software en driver moet opnieuw geïnstalleerd worden
- U hebt per ongeluk enkele parameters verkeerd aangepast

In uitzonderlijke gevallen moet er toch een herstelling gebeuren of zelfs een onderhoud:

Herstellingen in fabrieksgarantie:

Standaard volgen we de garantievoorwaarden van onze leveranciers. Sommige fabrikanten bieden "Carry-in" garantie, voor andere is de garantie enkel op stukken. In het eerste geval worden er geen uren in aanrekening gebracht voor de herstelling. Wanneer er standaard enkel garantie op stukken voorzien is, zullen de uren die nodig zijn voor de herstelling verrekend worden.

Wist u dat onze technische dienst een garantie uitbreiding naar 5 jaar kan aanbieden?

Via een WEXT, 'Warranty EXTension', wordt jouw garantie uitgebreid naar 5 jaar carry-in. In combinatie met de gratis werkuren geeft u dit een vaste kost en 5 jaar gemoedsrust. Bovendien heeft u voorrang bij technische interventies en is voor de meeste toestellen een inruil van uw toestel mogelijk.

Herstellingen buiten garantie:

Alle werkuren worden verrekend via ons getrouwheidsprogramma. Enkel de stukken en onderdelen die vervangen werden zullen worden aangerekend.

Onderhoud:

Een onderhoud is geen technisch defect, dit valt nooit binnen de garantie. Regelmatig preventief onderhoud wordt aangeraden om uw toestellen optimaal te doen werken.

Wist u dat we een rechtstreeks nummer hebben voor onze technische dienst?

Op onze helpdesk krijgt u altijd een technicus aan de lijn. Zo verliest u geen kostbare tijd. Indien noch de technicus, noch zijn collega's, u telefonisch kunnen helpen zal de dienst planning onmiddellijk een interventie ter plaatse kunnen inplannen. Dankzij de kennis die de technicus ondertussen over het probleem bezit zal de interventie een stuk makkelijker en sneller verlopen.

Wist u dat u ook gratis hulp kan krijgen via onze website?

Op onze website kan iedereen terecht voor gratis support. Hier vindt u per toestel heel wat informatie en tips. Zo kan u er onder meer terecht voor handige instructie-, installatie- en servicevideo's. Daarnaast vindt u eenvoudig alle links om de laatste drivers en software te installeren of te updaten. Wilt u dus zelf aan de slag, dan komt u hier al een hele eind verder.



Wist u dat u beter de originele verpakking van uw toestel bewaart?

Als er zich ooit een technisch probleem zou voordoen, stuurt u het toestel gewoon terug naar onze technische dienst en kan dit gratis hersteld worden. Indien het toestel buiten garantie is, zullen enkel de onderdelen gefactureerd worden.

Hoe wordt deze gratis tijd toegekend?

Op onze website vindt u een actuele lijst van alle acties die gratis support opleveren en ook hoeveel tijd deze waard zijn.

Het toekennen loopt **automatisch** voor de bestellingen. Elke keer er een orderkost gefactureerd wordt, en alleen dan, detecteert ons programma dat en wordt uw support-rekening aangevuld. Hiervoor hoeft u dus niets te doen, handig toch.

Voor de andere acties moet u het **support claimen** via het daarvoor voorziene formulier op onze website. Na goedkeuring worden deze ook aan uw rekening toegevoegd.

Zijn er ook voorwaarden?

De gratis uren die je kan verdienen zullen maximaal aangevuld worden tot het initiële aantal uren in jouw WUC. Je hebt dus allereerst een WUC nodig. Had je voor de installatie van je toestel een pakket van 10 uur, dan kan je dus telkens weer 10 uur bij elkaar sparen.

Een praktisch voorbeeld:

Bij aankoop van een labelprinter neemt u een werkurenpakket van 2 uur. Het toestel wordt vervolgens opgestuurd en u maakt een afspraak met onze technische dienst om samen de installatie te doen. Stap voor stap zal onze technicus u begeleiden via telefoon en/of video call om ervoor te zorgen dat de printer correct geïnstalleerd wordt. Vanop afstand nemen we jouw pc over om de benodigde software en drivers te installeren. Als alles correct is aangesloten, krijgt u via dezelfde weg een uitgebreide opleiding zodat u en uw operator(en) het toestel op een juiste wijze kunnen bedienen. uw 2 uren zullen na de installatie zo goed als opgebruikt zijn, maar geen nood:

Onmiddellijk schrijft u zich in voor de nieuwsbrief en beslist ons te volgen en te "liken" op sociale media. Uw support rekening wordt zo terug aangevuld tot maximaal 2 uur. Hebt u de volgende dag nog bijkomende hulp nodig, dan kan u weer zonder te betalen beroep doen op onze technische dienst. En vergeet niet, bij elke bestelling verdient je weer extra uren!

Instappen in het systeem

U hebt nu een WUC en kan dus nu intekenen op ons getrouwheidsprogramma voor slechts €249. Meestal gebeurt dit bij de aankoop van uw eerste toestel bij Tasco. Vanaf dat moment kan u gratis uren verdienen die recht geven op support door onze technische dienst.

We spreken hier over een programma voor onze trouwe klanten. Bij laattijdige betalingen of niet geslaagde domiciliëring houden wij ons het recht voor om gratis verdiende uren te laten vervallen. Ook bij negatieve reclame, onder welke vorm ook, zullen de gratis verdiende uren komen te vervallen. Hebt u toch een probleem, praat er dan over met je Tasco contactpersoon. We zijn er zeker van dat we samen tot een oplossing kunnen komen.

Omwille van efficiëntie streven we maximaal naar support of afstand, hiervoor zullen we ook uw medewerking vragen. Online support wordt steeds verrekend per kwartier. Indien onze Technische dienst van mening is dat we toch ter plaatse moeten komen, zullen er voorrijkosten aangerekend worden en wordt de tijd steeds verrekend per begonnen half uur. Als u geen tijd meer over hebt, kan u steeds op onze website kijken wat u nog kan doen om deze terug aan te vullen of een bestelling plaatsen. Indien dit niet mogelijk is, kan u steeds een nieuw werkurenpakket aankopen. De werkurenpakketten worden nooit gecumuleerd voor het berekenen van de gratis support. Wel wordt er rekening gehouden met het aangekocht werkurenpakket met het hoogst aantal uren. Dus als u nu een WUC van 10u koopt i.p.v. een WUC van 2u bij aankoop van de machine, kan u vanaf nu tot 10 gratis uren sparen.

Wist u dat we zeer goed uitgerust zijn voor remote Support?

Dit kan telefonisch, via videogesprekken, via uw pc die overgenomen wordt of via een combinatie. Deze service biedt u heel wat voordelen. Vele van de gebruikersproblemen zijn immers zo op te lossen. U kan met om het even welke vraag bij ons terecht: technische problemen met de toestellen, hulp bij het gebruik van applicatiesoftware, hulp bij het gebruik van uw apparatuur, enz. U wordt ogenblikkelijk geholpen en bovendien bespaart u hiermee de voorrijkosten.

DEEL3: WEXT: garantie en zekerheid

1. Wat verstaan we onder standaardgarantie

Voor de standaardgarantie verwijzen we naar de garantievoorwaarden van onze leveranciers. Deze fabrieksgarantie slaat enkel op de stukken en is geldig voor 1 jaar.

Standaardgarantie:

- De garantie is geldig voor 1 jaar
- De garantie is de fabrieksgarantie al dan niet uitgebreid door onze firma.
- Geen gegarandeerde interventietijd
- Onderhoudswerkzaamheden vallen buiten de garantie
- Gebruiksonderdelen zoals snaren, borstels, wielen, rubbers, printkoppen, riemen, cd drives, lampen, verwarmings-elementen enz. vallen buiten de garantie.
- Voor schade veroorzaakt door fout gebruik en andere beperkingen i.v.m garantie verwijzen wij naar de algemene verkoopvoorwaarden en de garantievoorwaarden van de fabrikant. De volledige tekst van de verkoopvoorwaarden blijft van toepassing.

Voor bepaalde producten voorzien we standaard een uitbreiding van deze garantie naar "carry-in".

"Carry-in" garantie:

Een Primera Disc Publisher bevat een carry-in garantie. U stuurt het toestel op in de originele verpakking. Onze technische dienst voert de reparatie uit. Enkel de werkuren van de reparatie en de stukken zijn gedekt door de garantie. Indien u verkiest om de garantie ter plaatse te laten uitvoeren, zal de verplaatsing aangerekend worden. Het transport en/of de verplaatsing wordt afzonderlijk aangerekend.

Standard exchange:

Bij een "Standard Exchange" sturen wij een identiek toestel als definitieve vervanging. U als klant dient vervolgens enkel het defecte toestel terug te sturen.

Om de garantie zo vlot mogelijk uit te voeren en onnodige verplaatsingen te vermijden wordt u als klant geacht onze technische dienst te assisteren. U geeft toestemming tot het overnemen van de computer vanop afstand om bepaalde software problemen uit te sluiten. Onze technische dienst zal u ook vragen bepaalde handelingen uit te voeren om een correcte diagnose te kunnen stellen.

Om kort op de bal te kunnen spelen kan er door de technische dienst gevraagd worden om eenvoudig te plaatsen wisselstukken zelf te vervangen. U stuurt daarvoor het defecte stuk op naar ons. Na bewijs van verzending zullen wij u een werkend onderdeel terugsturen. Tevens kan onze technische dienst beslissen om het toestel volledig om te ruilen.

Voorkeursbehandeling bij herstellingen ?

Door het nemen van een contract geeft u aan dat een toestel voor u belangrijk is. Wij geven bij de planning van interventies dus ook voorrang aan toestellen waarop een contract genomen werd. Tevens voorzien wij in sommige gevallen (langdurende reparaties, ...) een vervangtoestel wanneer het toestel gedekt is door een contract. Dit is evenwel afhankelijk van de beschikbaarheid.

2. WEXT of garantie-uitbreiding

Bij de aankoop van onze machines kan u kiezen voor een uitbreiding van de garantie naar 5 jaar. Dit geeft u extra zekerheid en de investering valt perfect te budgetteren, ook op lange termijn.

2a. Voordelen

- een echt vaste prijs voor vijf jaar
- gegarandeerde interventie "next business day"
- een optimaal functionerend toestel
- verlenging van de technische levensduur van het toestel
- geen onaangename verrassingen voor uw budget
- de beste waarborg voor productiecontinuïteit



2b. Wat krijgt u bij een garantie-uitbreiding

- Bij een garantie-uitbreiding blijven alle verworvenheden en voorwaarden van de **standaard garantie** van toepassing. Ze worden echter uitgebreid met een aantal extra garanties en diensten.
- De garantie-uitbreiding **regelt u best samen met de aankoop** van het toestel. In dat geval is het bedrag van garantie-uitbreiding bovendien vervat in de aankoopprijs van het toestel en kan dus desgewenst mee worden gefinancierd of gehuurd.
- De garantie-uitbreiding **geldt voor 5 jaar**, te rekenen vanaf de installatiedatum. Nadien is een jaarlijkse verlenging mogelijk, tegen de dan geldende tarieven en mits akkoord van de technische afdeling. Een vaste prijs voor vijf jaar, zonder mogelijke verhogingen in de kleine lettertjes. Een duidelijkere en eerlijkere afspraak is er niet!
- Alle onderdelen die door de **standaard garantie** worden gedekt, worden natuurlijk ook door de **garantie-uitbreiding** gedekt, met dezelfde voorwaarden en uitsluitingen. De uitbreiding verlengt dus de **garantie-termijn** en verandert niets aan de inhoud. Indien de standaardgarantie bv. 1 jaar "on-site" is, zal u met een WEXT 5 jaar "on-site" garantie verkrijgen.

WEXT: Hoe ga ik nu te werk ?

Moet ik een contract tekenen? Neen, eenvoudig is troef. De inhoud van dit document is de volledige inhoud en tekst van uw garantieuitbreiding. Na uw akkoord ontvangt u een factuur en natuurlijk vijf jaar lang de beloofde garantie.

- Bij een interventie worden **gratis alle upgrades van firmware** uitgevoerd die de fabrikant ter beschikking stelt.
- De garantie-uitbreiding werd voorzien voor de professionele klant. De klant voor wie de bedrijfszekerheid van het toestel primeert. Daarom krijgt u met de garantie-uitbreiding gegarandeerd een **interventie de volgende werkdag**. Een extra service die wij met plezier verlenen. Afhankelijk van de beschikbaarheid krijgt u bovendien een vervang-toestel voor de duur van de herstelling. Een gratis service, enkel voor onze klanten met garantie-uitbreiding!

2c. Voorwaarde

Onze WEXT wordt aan uitermate lage prijs aangeboden, namelijk aan de helft van de normale marktwaarde. De WEXT is dan ook enkel geldig indien u als klant alle verbruiksproducten voor het toestel bij ons heeft aangekocht. Indien aan deze voorwaarde niet is voldaan heeft Tasco het recht de garantie zonder enige vergoeding voor de klant te weigeren of de meerprijs retroactief aan te rekenen.

2d. Wenst u nog meer service.

Vele van onze toestellen worden in productie-omgevingen gebruikt. U kunt steeds kiezen voor extra snelle interventie-termijnen.

Onze standaard interventies zijn:

- Wij streven naar interventies NBD* (Next Business Day).
- Alle oproepen en interventies gebeuren tijdens onze kantooruren.

* Klanten met een WEXT krijgen altijd voorrang bij de planning. Zij vinden het immers belangrijk dat hun toestel optimaal werkt. Daarna volgen de klanten met een werkurencontract (WUC).

Mogelijke uitbreidingen:

Deze zijn enkel verkrijgbaar indien u al een WEXT van 5 jaar bezit op uw toestel.

- **Weekendwacht voor 1 weekend.**

Op uw vraag kan een eenmalige weekendwacht worden georganiseerd. U kunt dat weekend rekenen op een 24/24 permanentie met 2h interventie.

- **Interventie 4h i.p.v. NBD voor 5 jaar.**

Deze optie wordt enkel aangeboden in combinatie met een set spareparts die bij u in consignatie worden gegeven. De optie verzekert u dus niet enkel een snellere interventie maar verhoogt ook de kans op 4h CTF (call to Fix).

- **"Interventie 2h" i.p.v. NBD voor 5 jaar.**

Deze optie wordt enkel aangeboden in combinatie met een set spareparts die bij u in consignatie worden gegeven. De optie verzekert u dus niet enkel een snellere interventie maar verhoogt ook de kans op 2h CTF (call to Fix).

- **"Oh call to fix".**

Voor de echt kritieke toepassingen heeft u de mogelijkheid voor de periode van 5 jaar een 2de configuratie bij ons te huren. Dit toestel mag natuurlijk enkel gebruikt worden bij defect van uw eigen configuratie en blijft onze eigendom. U hebt continu een back-upconfiguratie in huis!



Tasco bvba

Industriepark Asper
Legen Heirweg 59
9890 Gavere

Tel. +32 9 281 08 50
Fax +32 9 281 08 70
E-mail info@tasco.be
Site www.tasco.be
SERVICE23.1

Tasco sarl Lille

130, Boulevard de la Liberté
F-59000 LILLE

Tel. +33 3 62 26 00 22
E-mail info@tascofrance.fr
Site www.tascofrance.fr
RCS LILLE METROPOLE B 793 237 843
Capital : 25.000 €

Tasco sarl Paris

13, rue Marie Poussepain
Parc Economique Lavoisier
F-91410 DOURDAN

Tél. +33 3 62 26 00 20
Fax +33 3 62 26 00 23
E-mail info@tascofrance.fr
Site www.tascofrance.fr