



Tasco Gent

Industriepark Asper - Legen Heirweg 59
9890 Gavere BE
Tel. +32 9 281 08 50
Fax +32 9 281 08 70
E-mail info@tasco.be

Tasco Lille

130, Boulevard de la Liberté
F-59000 LILLE
Tel. +33 3 62 26 00 22
Fax +33 3 62 26 00 23
E-mail info@tascofrance.fr

Tasco Paris

13, rue Marie Poussepin
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

RCS LILLE METROPOLE B 793 237 843 Capital : 25.000 €

Site www.tasco.be - www.tascofrance.fr - Webshop www.tashop.eu

Even voorstellen... onze **Dienst na verkoop**

Geachte klant,

Tasco is een service gericht bedrijf dat dienst na verkoop hoog in het vaandel draagt. Om onze dienst na verkoop zo efficiënt en snel mogelijk te laten functioneren, maken wij graag met u enkele concrete afspraken wat betreft te volgen procedures en/of supportmogelijkheden. Voor ons zijn deze procedures belangrijk om u zo snel mogelijk ter hulp te snellen en de downtime van uw apparatuur tot een minimum te beperken. Gelieve ze dan ook aandachtig door te nemen en te bewaren.

Mogen wij u vragen geen problemen rechtstreeks via e-mail naar onze technici te sturen? Vaak zijn zij in de weer met talrijke andere taken of komen zij door interventies enkele dagen niet langs op kantoor. De kans dat u vraag dan verloren gaat of een langere tijd onbeantwoord blijft, is dan natuurlijk relatief groot. Om onze technici de gelegenheid te geven hun werk naar behoren uit te voeren, geven wij ook geen nummers door van hun mobiele telefoons. Wij vragen uw begrip hiervoor.

Alain Senechal
Chief Technical Officer

Garantie

Onze standaard garantietermijn is één jaar vanaf de levering. Voor sommige producten (zoals computermateriaal) worden de garantievoorzieningen van de fabrikant gevolgd. Voor IT producten kan het dus zijn dat u zelf contact moet opnemen met de servicedienst van de fabrikant. De garantie omvat geen verplaatsings- of verzendingskosten. Alle defecten die een gevolg zijn van een verkeerd gebruik van het materiaal worden uitgesloten uit de garantie. Natuurlijk gaan wij er steeds van uit dat u het materiaal als 'een goede huisvader' zal behandelen.

In tegenstelling tot veel van onze collega's geven wij ook garantie op een aantal verbruiksgoederen (zoals toners, fotoconductoren, inktcartridges, ...). Voor meer info over deze garantie kan u ons altijd contacteren of de juiste brochure over deze garantie raadplegen.

Bestellingen onderdelen of supplies

Wij hebben de meest courante verbruiksgoederen en slijtage onderdelen in voorraad. Ook de meest voorkomende onderdelen zullen wij onder normale omstandigheden steeds ter beschikking hebben.

Het gamma merken en toestellen die wij verdelen, is echter zo uitgebreid dat het onmogelijk is om alle onderdelen op voorraad te hebben. Dankzij onze goede samenwerking met de fabrikanten van de toestellen kunnen wij ook in dat geval zorgen voor een snelle levering.

Indien u onderdelen wenst te bestellen om deze zelf te plaatsen, kunnen u opzoekingskosten aangerekend worden als u niet beschikt over het artikelnummer van het onderdeel. Wij nemen in dit geval ook geen verkeerd bestelde onderdelen terug (tenzij wij een vergissing gemaakt hebben bij de verzending van uw onderdelen).

Als de door ons geleverde onderdelen defect of onvolledig zijn, ruilen wij die natuurlijk graag om, tenzij ze beschadigd werden door een verkeerde montage.

Indien u verkeerde artikelen besteld heeft kunnen wij, afhankelijk van de rotatiesnelheid van het artikel, beslissen om het artikel alsnog terug te nemen. Eventuele kosten hiervoor worden u aangerekend.

U kunt tevens bij ons terecht voor supplies en onderdelen voor merken die wij niet zelf verdelen.

Retour goederen

Toestellen

Onze toestellen genieten een carry in garantie (herstelling in onze technische dienst). U staat dus in voor de verplaatsingskosten (indien u toch een herstelling ter plaatse verkiest), de verzendingskosten voor het opsturen van het materiaal en een degelijke verpakking van de goederen. Sommige fabrikanten eisen dat de toestellen in de originele verpakking teruggestuurd worden. Eventueel kunnen u hiervoor verpakingskosten aangerekend worden. Desgewenst kunnen wij het ophalen van de goederen voor u regelen tegen vergoeding.

Indien wij door transport veroorzaakte beschadigingen vaststellen, zullen wij u hiervan zo snel mogelijk op de hoogte brengen, zodat u een eventuele verzekering kunt aanspreken of contact kan opnemen met uw transporteur.

De toestellen dienen steeds vergezeld te zijn van een duidelijke omschrijving van het vastgestelde defect, evenals van de naam en het telefoonnummer van een contactpersoon binnen uw bedrijf die ons, indien nodig, meer info kan geven.

In elk geval raden wij u aan eerst met ons te overleggen, zodat u de toestellen niet nodeloos naar ons opstuurt.

Omruijing supplies

De procedure voor omruiling van supplies vindt u gedetailleerd terug in het bijgevoegde document "omruiling van supplies".

Prijsopgave herstelling

Als u dit wenst, maken wij u eerst een bestek voor de reparatie van uw toestellen. Gelieve dit wel op voorhand aan onze dienst planning kenbaar te maken via planning@tasco.be of via ons algemeen telefoon- of faxnummer.

Enkel na een grondig onderzoek kunnen wij u de juiste prijs van een reparatie geven. In de andere gevallen gaat het om schattingen van de herstellkosten. Ook indien u beslist om het toestel niet te laten herstellen, zal u toch moeten instaan voor de bestekkosten en eventuele verplaatsings- of verzendingskosten.

Onderhoud

Om de goede werking van de toestellen en een optimale levensduur te kunnen garanderen, raden wij u op sommige toestellen regelmatig onderhoud aan. Een aantal toestellen hebben ook interne 'maintenance' counters die een onderhoud op vaste tijdstippen noodzakelijk maken. In elk geval is het voor u een garantie dat uw toestellen steeds klaar staan om uw werk met de grootst mogelijke productiviteit af te werken.

Contracten

Garantieverlengingen (al dan niet ter plaatse), technische all-in en omnium onderhoudscontracten zijn er enkele. 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. U kunt informatie hierover aanvragen (of een contract nemen) via contract@tasco.be of +32 9 389 79 93.

Interventies ter plaatse

Indien u een bezoek wenst van één van onze technici kunt u een aanvraag doen via planning@tasco.be of via onderstaande telefoonnummers (vraag naar de dienst planning). Wij doen ons best om de gemiddelde interventietijd zo kort mogelijk te houden. Het is ons streefdoel de technicus de dag na de oproep bij u te laten langskomen.

Een reparatie heeft bij ons altijd voorrang op een levering of een onderhoud. Het is dus mogelijk dat wij een levering bij u moeten uitstellen om een andere klant snel terug aan het werk te krijgen. Probeer hiervoor begrip op te brengen, voor de reparatie van uw toestellen doen we immers hetzelfde.

Indien u een interventie aanvraagt, probeer dan zoveel mogelijk informatie te geven over het vastgestelde defect en hoe het ontstaan is. Dit vergroot de kans op een correcte diagnose en dus een snelle reparatie.

Gezien ons gamma heel uitgebreid is, kunnen onze technici niet alle onderdelen bij zich hebben. Een probleem kan misschien ook niet onmiddellijk oplosbaar zijn. Wij stellen alles in het werk om de reparatie echter onmiddellijk te kunnen uitvoeren.

Procedure 'snelle interventies'

Daar een groot deel van onze klanten onze toestellen gebruiken als productie apparatuur kan het voorvallen dat een interventie ogenblikkelijk moet uitgevoerd worden of sneller moet uitgevoerd worden dan het in onze planning past. Hiervoor is er de procedure 'snelle interventie'. In dit geval kunnen wij u een interventie garanderen binnen de 4 of 8 werkuren (zoals u dit verkiest).

Omdat dit vrij ingrijpende gevolgen heeft voor onze planning en wij in veel gevallen andere klanten moeten laten wachten (of zelfs een andere interventie moeten onderbreken), is het inroepen van deze procedure steeds te betalen (ook binnen de garantieperiode).

De keuze ligt natuurlijk bij u en u bent in elk geval snel geholpen.

Netsupport, preventief onderhoud en remote beheer IT

Het beheer van computernetwerken is niet eenvoudig en vergt vaak kleine ingrepen. Laat u het aanmaken van nieuwe gebruikers liever aan ons over? Dit kan door remote administratie. Van op afstand (met uw toestemming) nemen wij uw server over en doen de nodige aanpassingen.

Wilt u uw netwerk optimaal en veilig laten functioneren en daarom consequent de laatste patches op uw systemen installeren? Hebt u graag de zekerheid dat uw antivirus systeem up to date is en uw backups ook daadwerkelijk te restoren zijn? Dan kunnen wij op regelmatige basis langskomen voor preventief onderhoud op uw computers. Dit zorgt ervoor dat alles optimaal blijft werken.

Via 'LogMeIn Rescue' kunnen wij om het even welke PC overnemen, waar ook ter wereld (via web interface). Dit kan zonder voorafgaande installatie van software of het openzetten van poorten (geen risico voor uw beveiliging). Dit kan natuurlijk pas nadat u op die bepaalde PC de goedkeuring gegeven heeft om dit te doen, en enkel voor die sessie. U kunt onze handelingen volgen op uw scherm. Zo kunnen wij u door een bepaald probleem helpen en u demonstreren hoe u het probleem in de toekomst zelf kan oplossen.

Wij staan niet graag in de file en verliezen niet graag tijd achter het stuur. U kunt handenvol geld aan verplaatsingskosten besparen. We rekenen u enkel de gepresteerde werkuren aan.

Drivers en handleidingen

Al onze toestellen worden geleverd met de drivers en handleidingen die wij van de fabrikant ontvangen. Wij kunnen steeds voor nieuwe handleidingen (indien beschikbaar) of nieuwe drivers zorgen voor uw toestellen. Indien u achteraf handleidingen of stuurprogramma's wenst te ontvangen, zullen u hiervoor kosten aangerekend worden. U kunt deze aanvragen via planning@tasco.be of via ons algemeen telefoon- of faxnummer.

Afhaling

U kunt bestellingen komen afhalen in onze stock te Gavere. Gelieve echter op voorhand te verwittigen wanneer u de goederen komt afhalen. Dan zorgen wij er voor dat de goederen klaar liggen en u niet hoeft te wachten. Er is geen mogelijkheid om te betalen met bankkaarten of creditcards. U kunt ons waarschuwen via onderstaande telefoonnummers (vraag naar de dienst stock).

Normaal en express verzendingen

Er zijn drie mogelijkheden:

1. Verzendingen via onze normale transporteur (levering next day, ZONDER garantie, voor bestellingen geplaatst in de voormiddag). De kost hiervoor is inbegrepen in de orderadministratiekost. Wij doen ons best ook latere bestellingen nog dezelfde dag te laten vertrekken.
2. Verzending via express. Enkel op uw uitdrukkelijke wens. De prijs is de kost die wij voor een verplaatsing van een technicus zouden aanrekenen. Indien wij de verzending moeten verzorgen, dan dragen wij de verantwoordelijkheid, maar wij bepalen ook de keuze van transporteur EN de prijs is vast en niet negocieerbaar.
3. Afhaling door uzelf. U heeft steeds de keuze om zelf een transporteur te sturen (bv. Taxipost) of om de goederen zelf af te halen.

Contactinformatie

Algemene gegevens

Tasco bvba

Industriepark Asper - Legen Heirweg 59 - 9890 Gavere

Tel +32 9 281 08 50 - Fax +32 9 281 08 70

Internet info

www.tasco.be

info@tasco.be

webshop www.tashop.eu

Webshop papier www.tapaper.eu

Dienst planning: maken van afspraken of info over afspraken
planning@tasco.be of +32 9 389 79 90

Dienst stock: info over leveringstermijnen of beschikbaarheid
stock@tasco.be of +32 9 389 79 91

Dienst supplies: prijzen van supplies of bestelling ervan
supplies@tasco.be of +32 9 389 79 92

Dienst klachten: indien u niet tevreden bent over onze service
klachten@tasco.be of +32 9 389 79 93

Dienst contracten: info over onderhoudsovereenkomsten
contract@tasco.be of +32 9 389 79 93