



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

Service après vente

Permettez-nous de présenter ... notre

Cher client,

Tasco est une entreprise orientée service qui met un point d'honneur à assurer à ses clients un service après vente irréprochable. Pour rendre celui-ci aussi efficace et rapide que possible, nous pouvons d'ores et déjà vous proposer quelques accords concrets. Pour nous, ces procédures sont capitales, car elles nous permettent de vous aider le plus rapidement possible et de limiter au maximum l'indisponibilité de votre matériel. C'est pourquoi nous vous conseillons vivement de lire le présent document avec attention et de le conserver. La dernière version de cette brochure est à votre disposition sur notre site web www.tasco.be. Les informations présentées sur celui-ci ont toujours préséance sur la documentation imprimée.

Votre équipe service à la clientèle Tasco.

Garantie

Notre délai de garantie standard est de six mois à dater de la livraison. Si vous décidez de conclure un contrat de maintenance à l'achat, celui-ci peut inclure une extension de la garantie (généralement de six mois). Pour certains produits (par exemple, le matériel informatique), nous nous alignons sur le délai de garantie du fabricant. Dans ce cas, il peut arriver que des frais d'expédition ou des heures de main-d'œuvre vous soient facturées, même au cours de la période couverte par la garantie. Toutes les pannes découlant d'une utilisation inadéquate du produit sont exclues de la garantie. Nous supposons bien sûr toujours que vous traitez le matériel en "bon père de famille".

Contrairement à beaucoup de nos collègues, nous étendons notre garantie à certains consommables (par exemple, les toners, photoconducteurs, cartouches d'encre, ...). Pour plus d'informations sur cette garantie, n'hésitez pas à nous contacter ou de consultez la brochure appropriée de cette garantie.

Commande de pièces détachées ou de consommables

Nous gérons en stock les consommables les plus courants ainsi que les pièces susceptibles de s'user. Dans des circonstances normales, nous disposons également en permanence des pièces les plus répandues. Cela étant, nous distribuons un éventail de marques et d'appareils tellement vaste qu'il nous est impossible de gérer des stocks de toutes les pièces existantes. Le cas échéant, grâce à notre bonne collaboration avec les fabricants des appareils distribués, nous pouvons vous garantir une livraison rapide. Si vous souhaitez commander des pièces et les placer vous-même, il est possible que vous deviez vous acquitter de frais de recherche si vous ne disposez pas du numéro de référence de la pièce demandée. Dans ce cas, nous n'acceptons pas de reprendre les pièces commandées de manière erronée (sauf en cas d'erreur de notre part à la livraison). Si les pièces livrées sont défectueuses ou incomplètes, nous nous faisons bien sûr un plaisir de les échanger, pour autant qu'elles n'aient pas été endommagées lors d'une mauvaise manipulation au montage. Toutefois, si vous avez commandé des articles erronés, nous pouvons accepter de les reprendre en fonction de la rotation des pièces concernées dans nos stocks. Vous devez alors vous acquitter des éventuels frais. Vous pouvez également vous adresser à nous pour obtenir des consommables ou des pièces de marques que nous ne distribuons pas. Pour commander des consommables, contactez-nous à l'adresse supplies@tasco.be ou en formant notre numéro de téléphone/télécopie général. Pour commander des pièces détachées, contactez-nous à l'adresse planning@tasco.be ou en formant notre numéro de téléphone/télécopie général (demandez le service technique "Planning").

Si vous souhaitez connaître le délai de livraison de votre commande, contactez-nous à l'adresse stock@tasco.be ou en formant notre numéro de téléphone/télécopie général (demandez le service "Stock").

Retour de marchandises

Appareils

Certains de nos produits bénéficient d'une garantie sur site (nous procédons aux réparations sur place). D'autres ne sont couverts que par une garantie "carry-in" (réparation dans nos ateliers). Dans ce dernier cas, vous vous acquittez des frais de déplacement (si vous optez quand même pour une réparation sur site) ainsi que des frais d'expédition relatifs à l'envoi du matériel et à l'emballage correct des marchandises. Certains fabricants exigent que les appareils soient renvoyés dans leur emballage d'origine. Vous devez alors vous acquitter des éventuels frais d'emballage. Sur demande, nous pouvons, contre paiement, prévoir un enlèvement du matériel chez vous. Si nous constatons des dommages survenus pendant le transport, nous vous en informons le plus rapidement possible pour que vous puissiez demander l'intervention de votre assurance ou prendre contact avec le transporteur. Les appareils doivent toujours être accompagnés d'une description claire du défaut constaté, de même que du nom et du numéro de téléphone de la personne de contact à laquelle nous pouvons nous adresser au sein de votre entreprise si nous avons besoin d'informations complémentaires. Dans tous les cas, nous vous conseillons de d'abord prendre contact avec le bureau d'assistance afin d'éviter de renvoyer vos appareils chez nous si cela n'est pas nécessaire.

Echange de consommables

Voyez le document en annexe pour la procédure qui concerne l'échange des consommables.

Devis pour réparation

Si vous le souhaitez, nous pouvons établir un devis préalable pour la réparation de vos appareils. Dans ce cas, veuillez le signaler à l'avance à notre service planning à l'adresse planning@tasco.be ou en composant notre numéro de téléphone/télécopie général.

Nous examinons alors le produit défectueux et vous envoyons un devis pour la réparation de celui-ci. Si vous décidez de ne pas faire réparer l'appareil, vous devez vous acquitter des frais associés au devis et au déplacement/à l'expédition

Entretien

Afin de garantir le bon fonctionnement des appareils ainsi qu'une durée de vie optimale de ceux-ci, nous vous conseillons de procéder à un entretien préventif sur certains d'entre eux. Plusieurs d'entre eux disposent par ailleurs de compteurs internes de "maintenance" qui rendent un entretien nécessaire à échéances fixes.

Dans tous les cas, vous êtes ainsi assurés du fait que vos appareils sont toujours prêts à effectuer votre travail avec la plus grande productivité possible. Cela nous permet d'optimiser notre planning et de limiter les pannes au minimum.

Vous avez notamment le choix entre une prolongation de la garantie (sur site ou en "carry-in"), des contrats de maintenance préventive et des contrats de maintenance tous risques.

Vous pouvez demander des informations sur les différents choix qui s'offrent à vous (ou conclure un contrat) en nous contactant à l'adresse planning@tasco.be ou à notre numéro de téléphone/télécopie général.

Interventions

Si vous souhaitez que l'un de nos techniciens se présente chez vous, vous pouvez formuler cette demande à l'adresse stock@tasco.be ou en formant notre numéro de téléphone/télécopie général (demandez le service "Stock").

Nous nous efforçons de limiter au maximum la durée moyenne d'intervention. Notre objectif consiste à vous envoyer le technicien le jour suivant votre appel.

Chez nous, les réparations sont toujours prioritaires sur les livraisons et les entretiens. Il est donc possible que nous devions reporter une livraison pour pouvoir dépanner rapidement un autre client. Nous vous demandons toute votre compréhension. En effet, nous ferons de même pour vous si cela vous arrive un jour.

Si vous demandez une intervention, essayez de nous donner autant d'informations que possible sur le défaut constaté et sur la manière dont il est apparu. Ceci augmente les chances de diagnostic correct et donc de réparation rapide.

Étant donné que notre gamme de produits est très vaste, nos techniciens ne peuvent pas disposer de toutes les pièces. Il est donc possible qu'un problème ne puisse pas être résolu immédiatement. Toutefois, nous mettons tout en oeuvre pour que la réparation puisse être effectuée tout de suite.

Intervention rapide

Étant donné qu'une grande partie de nos clients utilisent nos appareils dans un cadre productif, il peut arriver qu'une intervention doive avoir lieu immédiatement ou plus vite que notre planning ne nous le permet. C'est pourquoi nous avons mis en place la procédure "intervention rapide". Dans ce cas, nous pouvons garantir une intervention dans un délai de 4 à 8 heures ouvrables (selon vos préférences).

Vu l'impact considérable de ces interventions sur notre planning et vu que, dans de nombreux cas, nous devons demander à d'autres clients d'attendre, le recours à cette procédure est toujours payant (y compris pendant la période de garantie).

C'est bien sûr à vous de choisir. Dans tous les cas, nous aiderons rapidement. Nous référons au document "Service Agreements" ou vous trouverez tous les détails.

Enlèvements au stock

Vous pouvez venir chercher vos commandes à notre stock de Gavere. Toutefois, nous vous demandons de nous prévenir de l'heure à laquelle vous venez enlever les marchandises. Nous veillerons alors à ce qu'elles soient prêtes pour que vous ne deviez pas attendre.

Vous pouvez nous contacter à notre numéro de téléphone/télécopie général (demandez le service Stock).

Assistance

Vous pouvez bien sûr toujours prendre contact avec votre responsable commercial si vous avez des questions sur nos appareils.

Toutefois, si vous avez besoin d'une assistance technique, deux possibilités s'offrent à vous.

Si vous souhaitez simplement convenir d'un rendez-vous pour une intervention sur site, le mieux consiste à prendre contact avec nous à l'adresse planning@tasco.be ou par le biais de notre numéro de téléphone/télécopie général. Toutefois, notre service planning ne peut vous donner aucun renseignement technique.

Nous vous demandons de ne pas poser de questions en envoyant directement des courriers à nos techniciens. En effet, ceux-ci s'affairent souvent à mille et une tâche ou restent absents du bureau pendant plusieurs jours parce qu'ils interviennent chez des clients. Le risque que votre question se perde ou reste longtemps sans réponse est donc relativement grand.

Afin de permettre à nos techniciens de faire leur travail correctement, nous ne communiquons pas non plus leurs numéros de portables. Nous vous demandons de faire preuve de compréhension.

Pilotes et manuels

Nous pouvons en permanence vous fournir de nouveaux manuels (le cas échéant) ou les derniers pilotes pour nos appareils. Ils sont bien sûr fournis gratuitement à la livraison de nos appareils.

Si, par la suite, vous souhaitez recevoir des manuels ou des programmes d'exploitation, ils vous seront facturés.

Vous pouvez les demander en nous contactant à l'adresse planning@tasco.be ou à notre numéro de téléphone/télécopie général.

Expéditions normales et express

Il y a 3 possibilités:

1. Expéditions par notre transporteur normal (livraison le jour après, SANS garantie, pour les commandes faites dans la matinée). Pour ceci les frais sont inclus dans les frais d'administration de la commande. Nous faisons de notre mieux pour également expédier le même jour les commandes faites plus tard.
2. Expédition express. Uniquement à votre demande explicite. Le prix revient aux frais que nous devrions facturer pour un déplacement d'un technicien. Au cas où nous sommes en charges de l'expédition, nous portons la responsabilité, mais nous décidons également du choix de transporteur ET le prix est fixe et non négociable.
3. Enlèvement par vous-même. Vous avez toujours le choix d'envoyer vous-même un transporteur (p.e. Taxipost) ou de venir chercher la marchandise vous-même.

Informations utiles

Données générales

Tasco sprl

Zoning Industriel Asper - Legen Heirweg 59 - 9890 Gavere

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

Site www.tasco.be - E-mail info@tasco.be

Information d'internet

info@tasco.be

www.tasco.be

Boutique en ligne www.tapaper.eu

Boutique en ligne papier www.tapaper.eu

Service planning: organisation de rendez-vous ou informations sur les rendez-vous planning@tasco.be of +32 9 389 79 90

Service stock: information sur les délais de livraison ou la disponibilité stock@tasco.be of +32 9 389 79 91

Service Consommables: prix des fournitures ou commande supplies@tasco.be of +32 9 389 79 92

Service Réclamations: si vous n'êtes pas satisfait de nos services klachten@tasco.be of +32 9 389 79 93

Service Contrats: informations sur les contrats d'entretien contract@tasco.be of +32 9 389 79 93

N'utilisez jamais les adresses électroniques personnelles de nos collaborateurs. Ceci ne garantit en rien un suivi rapide et correct de votre demande.