



# Matrix Appliances Services

## Description du service européen Matrix Appliances Retour Atelier (MARA)

### I. Présentation du service MARA

Le service de retour atelier inclut, à partir de la date de livraison, une assistance en cas de panne du système vendu. Le service MARA offre l'enlèvement du système pour réparation en ateliers une fois les procédures d'assistance énumérées ci-dessous terminées (y compris un service de diagnostic du problème via site Web ou téléphone), puis le retour sur site, pendant toute la durée de la période de service.

- *Voir la facture pour obtenir confirmation de la durée du service. Après cette période, le service est soumis à un paiement séparé.*

### II. Procédures d'assistance :

Tous les services sont soumis à l'identification d'un défaut valide sur le produit en question. Si la détérioration ou le défaut n'est pas couvert par cette garantie ni soumis aux droits statutaires, le client devra payer les frais de recherche de diagnostic ou de réparation, y compris pièces et main d'oeuvre.

#### 1. Assistance technique téléphonique

Si vous rencontrez un problème avec votre produit Matrix Appliances et que vous ne pouvez pas le résoudre à l'aide de votre revendeur, vous devez contacter l'assistance technique de Matrix Appliances pour obtenir un diagnostic. Cette assistance téléphonique permet à Matrix Appliances d'évaluer le problème que vous rencontrez sur votre système et de déterminer de façon rapide et efficace la solution qui vous est la mieux adaptée. Le service et l'assistance téléphoniques sont proposés du lundi au vendredi pendant les heures ouvrées locales (à l'exclusion des week-ends et des jours fériés).

Matrix Appliances envoie les pièces ou propose un service d'enlèvement et retour sur site uniquement si le technicien Matrix Appliances établit que le problème ne peut pas être résolu par les procédures de dépannage recommandées, telles que soulignées ci-dessous, et valide le fait qu'une récupération du produit sur site résoudrait le problème.

#### A CHAQUE APPEL, LE CLIENT DOIT DISPOSER DES INFORMATIONS SUIVANTES :

Tout système expédié par Matrix Appliances est personnalisé et les détails de cette configuration sont enregistrés dans le système de gestion de Matrix Appliances. Le client doit communiquer le numéro de série du système ainsi que son modèle avant de contacter le technicien Matrix Appliances. Ces références sont indiquées sur une étiquette blanche à l'arrière du système.

Pour procéder au diagnostic, le client doit disposer d'un accès facile au système en panne lorsqu'il appelle l'assistance technique. Le numéro de téléphone de l'assistance technique que doit appeler le client est mentionné sur le site Web de Matrix Appliances, à l'adresse suivante : <http://www.matrix-appliances.com>

#### DÉPANNAGE – DIAGNOSTIC DE LA PANNE

Pour chaque appel, le technicien Matrix Appliances suit une procédure qui garantit la résolution la plus rapide possible. Pour cela, le technicien demande la coopération du client pour l'identification du problème. La procédure de diagnostic permettra au technicien Matrix Appliances d'identifier la pièce en panne, s'il y a, afin de fournir une pièce de rechange.

Voici quelques exemples d'opérations pouvant être comprises dans un diagnostic de panne matérielle:

- Exécution des outils de diagnostic appropriés pour identifier le problème.
- Installation de service packs, de composants, de mises à jour et de correctifs pour les systèmes d'exploitation installés en usine, les microprogrammes et le BIOS.
- Installation et configuration par défaut des systèmes d'exploitation installés en usine, des logiciels d'application et des pilotes.



- Test de la carte d'interface réseau installée en usine (y compris cartes sans fil) avec diagnostics du fabricant et ping d'un autre ordinateur.

Le technicien Matrix Appliances collaborera avec vous afin de vérifier que vous êtes correctement informé des procédures.

### EXCLUSIONS D'ASSISTANCE

De façon non exhaustive, les diagnostics de panne et le service Matrix Appliances d'enlèvement et retour sur site en J+1 n'incluent aucune assistance pour les éléments suivants :

- Utilisation générale ou particulière des logiciels Matrix Appliances installés en usine.
- Configuration et diagnostic du système d'exploitation ou des applications Matrix Appliances installés en usine pour une utilisation avec des applications et du matériel rajouté par le client.
- Configuration, installation et validation des systèmes d'exploitation, logiciels, applications, pilotes/correctifs non-Matrix Appliances fournis.
- Mises à niveau commerciales, achetées auprès de Matrix Appliances ou non.
- Configuration de tous les logiciels de communication, sauf si requis par Matrix Appliances lors du diagnostic.
- Tous périphériques et matériels non fournis par Matrix Appliances, leur installation et compatibilité avec le matériel de marque Matrix Appliances. (Le fabricant d'origine du produit fournit l'assistance).
- Mises à jour du BIOS ou des microprogrammes pour les systèmes qui ne sont pas de marque Matrix Appliances, sauf s'ils font partie de la résolution de la panne.
- Configurations logicielles et matérielles invalides.
- Sauvegarde et restauration des données du client.
- Les applications et les données du client.
- Tout travail estimé par Matrix Appliances comme non nécessaire.
- Les consommables et l'usure des éléments, tels que les plastiques et les disquettes.
- Les pannes non critiques qui rentrent dans les normes industrielles de tolérance : bruit, usure...
- La maintenance préventive.
- La réparation du système suite à une infection virale autre que la restauration du système aux paramètres d'usine par défaut Matrix Appliances.

### **2. Service d'enlèvement et retour**

Le service de retour atelier Matrix Appliances (MARA) enlève, répare et retourne le système du client dans les sept jours ouvrés\* qui suivent l'achèvement du diagnostic téléphonique dès lors qu'un technicien Matrix Appliances accepte et consigne un appel pour une panne système, en fonction de la disponibilité des pièces. Si l'appel est consigné avant 17h00 entre le lundi et le vendredi, l'unité est enlevée le jour ouvré suivant\*.

*\*Les estimations de disponibilité du service et des temps de réponse peuvent varier selon la proximité ou l'accessibilité de l'emplacement du produit.*

### MODALITES D'EXECUTION DU SERVICE

Le service de retour atelier peut être fourni de deux manières :

- Pièces remplaçables par le technicien : Matrix Appliances organisera l'enlèvement de l'unité conformément aux termes de cette description de service. Le client doit désactiver toutes les invites avec mot de passe sur le système d'exploitation et le Bios. Le CD du système d'exploitation et le numéro de licence doivent être inclus dans la boîte du système au cas où il devrait être réinstallé. Matrix Appliances contactera le client en cas de retard dans la réparation. L'unité sera retournée une fois la réparation terminée.
- Pièces remplaçables par le client : Matrix Appliances peut choisir d'envoyer une pièce du système qui peut être facilement remplacée par le client, directement à ce dernier afin qu'il l'échange avec la pièce défectueuse. Ces éléments seront définis par le technicien Matrix Appliances lors du diagnostic.



Les pièces de rechange peuvent être reconditionnées et seront remplacées en fonction des spécifications et non de la marque et du modèle

### **III. Informations générales**

#### **Données client et perte de données**

Dans les cas où une panne de disque dur est détectée, il sera remplacé. Les données client stockées sur le disque dur défectueux seront perdues en cas de remplacement de ce dernier. L'ingénieur configurera le système d'exploitation aux paramètres d'usine d'origine. Le client doit contacter l'assistance technique Matrix Appliances s'il souhaite une assistance pour la réinstallation de tout logiciel supplémentaire fourni d'origine.

Perte de données : le client est responsable de la sécurité, sauvegarde et réinstallation de ses données à tout moment. Matrix Appliances n'accepte la responsabilité d'aucune perte de logiciels ou données.

#### **Exclusions de dommages**

En plus des éléments spécifiés dans les conditions générales de vente et de service standard de Matrix Appliances, le service Matrix Appliances ne couvre pas les dommages causés par :

- L'utilisation de composants ou de logiciels non fournis par Matrix Appliances.
- Un transfert ou une expédition.
- Des interventions techniques non autorisées par Matrix Appliances.
- Une utilisation non conforme aux instructions du produit.
- Une mauvaise sélection de la tension de l'alimentation.
- Une utilisation déraisonnable ou excessive.
- Des dommages accidentels.
- Des dommages dus à des actes de malveillance.
- Des conditions environnementales.
- Des catastrophes naturelles, incendies, inondations, actes de violence ou toute autre occurrence similaire.

#### **Non exécution due a des circonstances exceptionnelles**

Matrix Appliances s'engage à mobiliser tous les moyens dont elle dispose pour effectuer l'ensemble des prestations prévues dans le présent contrat. Cependant Matrix Appliances ne pourra être tenu pour responsable ni de la non exécution ni des retards provoqués par :

- La guerre civile ou étrangère déclarée ou non.
- La mobilisation générale.
- La réquisition des hommes et du matériel.
- Les autorités.
- Tout acte de sabotage ou de terrorisme commis dans le cadre des actions concertées.
- Les conflits sociaux tels que : grèves, émeutes, mouvements populaires, lock-out, etc.
- Les cataclysmes naturels.
- Les effets de la radioactivité.
- Tous les cas de force majeure rendant impossible l'exécution du présent contrat et notamment, les vols, incendies, inondations ou autres dégâts subis par Matrix Appliances qui pourraient empêcher le bon fonctionnement des services de Matrix Appliances.

Les dispositions ci-dessus ne peuvent en aucun cas réduire ou supprimer la garantie légale des vices cachés, qui est obligatoire et la garantie contractuelle du constructeur, si elle existe (voir bon de garantie).

#### **Emplacement du système**

Le service de retour atelier défini dans le présent document est disponible en France Métropolitaine. Si le système est transféré de ou dans un autre pays, le service peut ne pas être disponible, changer ou être payant.

Il incombe au client d'avertir Matrix Appliances si les systèmes sont transférés à l'international.

#### **Obligations du client**



Pour permettre à Matrix Appliances d'exécuter ses obligations de support, le client devra respecter les règles suivantes (sans limitation) :

- Fournir à Matrix Appliances un accès complet, sûr et rapide aux produits.
- Quand cela est possible, garantir jusqu'à résolution la présence d'un technicien compétent connaissant le système et sa panne, et capable d'aider au diagnostic.
- Veiller à ce que le système soit installé dans un local facilement accessible, suffisamment spacieux, conforme sur le plan sanitaire et de la sécurité.
- Fournir les installations de télécommunication dont Matrix Appliances peut raisonnablement avoir besoin pour l'exécution de ses obligations et à toutes autres fins de test, de diagnostic et de résolution, les frais incombant au client.
- Conserver des copies de sécurité intégrales des logiciels et des données, conformément aux pratiques informatiques courantes et, dans tous les cas, avant de solliciter les Services de Matrix Appliances.
- Assumer la responsabilité de la récupération de ses propres logiciels d'application après la prestation de Service.
- Informer Matrix Appliances en cas de transfert du système dans un autre emplacement.
- Toute autre action dont Matrix Appliances pourrait avoir raisonnablement besoin pour rendre au mieux le service.

**Cette description de service est soumise aux termes et conditions de tout accord additionnel applicable signé entre le client et Matrix Appliances et le complète et, en l'absence d'un tel accord, aux conditions générales de vente de Matrix Appliances (y compris, sans limitation, la limitation et l'exclusion de la responsabilité de Matrix Appliances comme indiqué dans le présent document). Matrix Appliances se réserve le droit d'apporter des améliorations ou des modifications au présent document et aux produits et services décrits, à tout moment, sans préavis ni obligation.**

MATRIX APPLIANCES NE GARANTIT EN AUCUN CAS, DE FACON EXPRESSE OU IMPLICITE, LES SERVICES, Y COMPRIS (LISTE NON EXHAUSTIVE) TOUTE GARANTIE RELATIVE AUX PERFORMANCES DE TOUT ÉLÉMENT MATÉRIEL OU LOGICIEL UTILISÉ DANS LE CADRE DES SERVICES OU TOUTE GARANTIE EXPRESSE OU IMPLICITE À PROPOS DES RÉSULTATS ATTENDUS DES SERVICES OU LES RÉSULTATS DE TOUTE RECOMMANDATION ÉVENTUELLE DE MATRIX APPLIANCES, Y COMPRIS (LISTE NON EXHAUSTIVE) TOUTE GARANTIE IMPLICITE LIÉE AUX PERFORMANCES, À LA COMMERCIALITÉ, À LA CORRESPONDANCE, À LA NON-CONTREFAÇON OU À LA FACULTÉ DE RÉALISER UN OBJECTIF DONNÉ DES PRESTATIONS OU DE TOUT SYSTÈME RÉSULTANT DE L'IMPLÉMENTATION DE TOUTE RECOMMANDATION ÉVENTUELLE DE MATRIX APPLIANCES. RIEN DANS CET ACCORD NI TOUT AUTRE DOCUMENT ÉCRIT OU COMMUNICATION ORALE AVEC LE CLIENT NE PEUT ALTÉRER LES TERMES ET CONDITIONS EXPRIMÉS DANS CE PARAGRAPHE.

© 2006 Matrix Appliances. Tous droits réservés. La reproduction de ce document de quelque manière que ce soit sans l'autorisation écrite de Matrix Appliances est strictement interdite. Matrix Appliances, le logo Matrix Appliances, sont des marques commerciales déposées ou non déposées de Matrix Appliances. D'autres marques commerciales ou noms de produits peuvent apparaître dans ce document en référence aux entités revendiquant la propriété de ces marques et produits ou à leurs produits. Matrix Appliances renonce à tout titre de propriété sur les marques et noms de produits autres que les siens.