

# SONY

## SnapLab

Info Produit – Mars 2006

Contrat « Prime Support » pour SnapLab

Chef de produit : Jérémy PALLUEL

Tél : 01.55.90.43.92

**PrimeSupport**

*Cher partenaire,*

A partir du **1<sup>er</sup> avril 2006**, un contrat Prime Support de 2 ans vous sera fourni avec chaque SnapLab.

Le Prime Support est complémentaire à la garantie standard de 1 an livrée automatiquement avec le produit.

- Référence de commande **PS.UPCR10L.12X.1**
- Durée du Prime support **2 ans**
- Tarif distributeur de SnapLab + Prime Support de 2 ans **1 830 €h.t.**

La date de début du contrat sera à compter de la date d'achat du matériel. Il est important de noter que le contrat doit être enregistré avant toute intervention des services du Prime Support.

### Pourquoi s'enregistrer ?

Les services liés au Prime Support ne peuvent être obtenus tant que le contrat n'a pas été enregistré. Le pack contenant le contrat Prime Support et les données explicatives seront fixés à l'extérieur du carton contenant le matériel. Le formulaire d'enregistrement contenu dans l'enveloppe est muni d'un code de sécurité permettant l'enregistrement en ligne.

Procédure d'enregistrement :

Sur le site internet [www.sonybiz.net/primesupport](http://www.sonybiz.net/primesupport), les clients doivent cliquer sur « Contrat Registration ». L'accès à la section d'enregistrement est autorisé après l'entrée du **numéro de contrat et du code de sécurité**. Après l'enregistrement, un e-mail de confirmation est envoyé au client.

Pour améliorer le délai de réponse, nous conseillons d'enregistrer le contrat dès l'achat de SnapLab.

### L'organisation du service

**Hot-line téléphonique**

**Contact du prime support : 0800 907 869**

Ouverture du lundi au samedi de 9H – 18 H. En dehors de ces créneaux horaires, un message peut être laissé et le support d'assistance reprendra contact le jour ouvré suivant.

Le helpdesk est uniquement disponible auprès des clients qui se sont enregistrés et pour améliorer le délai de traitement du dossier, les clients sont encouragés à enregistrer leur contrat dès l'achat du produit.

Lors de l'utilisation de ce service, le helpdesk vérifiera que le contrat Prime Support est valide et créera un dossier d'assistance. Le technicien essaiera de régler le problème par téléphone mais dans certains cas, l'appareil devra être retourné au centre technique Sony pour un examen ou une réparation.

**DIGITAL**  
**PHOTOGRAPHY**

**Print by Sony**

Si c'est le cas :

1. Sony enverra un produit de prêt au client avec des instructions de déballage et d'installation de l'unité de prêt ainsi que les instructions d'emballage du produit défaillant.
2. Pour l'enlèvement du produit défaillant sur site, les clients prennent rendez-vous avec le transporteur de Sony pour s'accorder sur l'adresse et la date d'enlèvement.
3. Après des essais complets, la machine est réparée et renvoyée à l'adresse indiquée par le client.
4. Enfin le client procède à l'échange entre le produit de prêt et le sien réparé. Le client vérifie la réparation et Sony récupère alors le produit de prêt.

Tous les coûts de transport sont pris en charge par Sony et le client n'a rien à payer.

### Bénéfices du Prime Support

#### Des revenus continus

Contrairement à la garantie standard qui ne prévoit pas de délai de réparation garanti, le prêt d'un produit livré directement sur site signifie que les clients maintiennent leur activité avec un minimum d'interruption.

#### Service d'assistance

La possibilité d'avoir accès à un service d'assistance et un expert, assure au client un accompagnement tout au long de l'utilisation de SnapLab et permet d'explorer les fonctionnalités en toute confiance.

#### Professionalisme de la réparation

Toutes les réparations sont prises en charge par des ingénieurs qualifiés au sein du centre de réparation Sony. Par conséquent, le client peut être certain que la réparation a été prise en charge dans les meilleures conditions et par les meilleurs spécialistes.

#### Tête thermique

La tête thermique est conçue pour réaliser au minimum 20 000 impressions. Contrairement à la garantie standard, le contrat de Prime Support prend en charge le changement de la tête thermique sans aucune limite du nombre d'impressions. Donnant ainsi au client l'assurance que tous les éléments sont couverts.

### Points non couverts par le Prime Support

Les conditions standards de limitation de garantie s'appliquent. L'usure normale, les consommables et les dommages domestiques ne sont pas couverts. Tout autant que les dommages causés par une mauvaise utilisation de la machine, les opérations non conformes ou les tentatives de réparation par une personne non habilitée. Tous les termes et conditions sont disponibles sur le site internet [www.sonybiz.net/primesupport](http://www.sonybiz.net/primesupport) à la section « Terms and conditions ».

Pour tout complément d'informations, vous pouvez vous reporter au site <http://www.sonybiz.net/primesupport> ou contacter votre interlocuteur Sony.

Bonnes ventes,

L'équipe Digital Photography  
Sony Business France