



Date : Décembre 2022

Mail : contact@espace-technologie.com

01

Pôle Activ'Océan
9 Rue de Bois Fossé
85300 CHALLANS
Tél. 02 51 49 31 31



FICHE CONSEIL

Les contrats de garantie matériel



❖ Pourquoi espace technologie propose ses propres contrats de garantie ?

Nous avons mis en place les contrats de « Garantie Tout Compris » à la demande de nos clients. Pour la très grande majorité d'entre vous, ce qui importe, c'est de pouvoir utiliser l'outil de travail informatique avec le moins d'interruptions possibles. Nous avons donc rajouté notre couche de service à la garantie constructeur car elle ne correspond pas aux besoins des clients professionnels.

❖ La garantie constructeur c'est quoi ?

Généralement le constructeur garantit son matériel sur une durée d'un an et propose d'étendre cette garantie à 3 ans. Cette garantie comprend les pièces et la main d'œuvre. Dans de nombreux cas, le matériel doit être renvoyé chez le constructeur. Parfois, cette garantie s'applique sur site, les interventions sont assurées par un mainteneur Tiers. Seules les pièces sont couvertes. Le mainteneur ne réinstalle pas les applications et ne connecte pas le matériel au réseau.

La Remise en condition opérationnelle dans son environnement n'est pas incluse dans la garantie du constructeur

❖ La garantie espace technologie c'est quoi ?

La garantie Espace Technologie est composée des deux éléments : **La garantie du constructeur (Intervention Espace Technologie) - Tout ce que la garantie constructeur ne comprend pas :**

- ❖ L'Intervention sur site
- ❖ La sauvegarde avant intervention.
- ❖ La réinstallation des logiciels*.
- ❖ La récupération des données.
- ❖ La connexion au réseau et aux périphériques (imprimantes, scanners etc...)
- ❖ Le prêt de matériel en cas d'immobilisation.

C'est un contrat de type « Tout Sauf » : Tout est compris jusqu'à la remise en condition opérationnelle dans un délai très rapide (variant de 2 à 8 heures ouvrables) suivant les matériels.

- ❖ En cas d'immobilisation, un matériel est prêté en attendant la réparation définitive.
- ❖ Les interventions sur les matériels sous contrats sont prioritaires.
- ❖ Les pièces détachées en stock sont réservées pour les matériels sous contrat
- ❖ Les pièces détachées nous sont envoyées par les constructeurs en échange anticipé. (Sans contrat, nous devons envoyer la pièce avant que le constructeur nous l'échange (4 à 10 jours).

POUR QUI ? Pour tous ceux qui ne peuvent pas se passer de leur poste informatique plus de 1 Jour.





❖ **Combien ça coute ?**

Espace Technologie se calque sur la garantie constructeur et offre son service gratuitement la 1ere année. Ensuite le tarif varie, d'environ 1€ pour un téléphone à 10€ HT par mois pour un ordinateur et 80€ HT/mois pour un serveur. La répartition du prix est d'environ 50% pour le constructeur et 50 % pour le service d'Espace Technologie.

NOS CLIENTS SOUS CONTRATS DE GARANTIE BENEFICIENT D'INTERVENTIONS PRIORITAIRES

❖ **La logistique**

- ❖ Le stock de pièces détachées et de matériels de prêt est géré par et chez Espace Technologie.
- ❖ Le centre d'appel est gratuit, il est situé dans les locaux d'Espace Technologie à Challans.
- ❖ Espace Technologie compte dans son effectif 20 techniciens spécialisés.
- ❖ Espace Technologie possède son propre atelier de réparation et son banc de tests.
- ❖ Tous nos techniciens sont en CDI et ont signé une charte de confidentialité et RGPD.

LE STOCK DE MATERIELS DE PRET EST EXCLUSIVEMENT RESERVE AUX CLIENTS SOUS CONTRATS DE GARANTIE

* Hors logiciels métiers fourni par un éditeur tiers



Pôle Activ'Océan
9 Rue de Bois Fossé - BP 147
85301 CHALLANS Cedex

Tél. : 02 51 49 31 31

Email : contact@espace-technologie.com

Web : www.espace-technologie.com