

# Getac S<sup>2</sup>

SERVICE & SUPPORT = TOTAL CARE

Getac S<sup>2</sup>  
**PACK &  
COLLECT  
WARRANTY**



## COMPTEZ SUR NOUS.

Les clients qui recherchent le meilleur en matière de technologie informatique renforcée choisissent Getac en raison de notre engagement en faveur de la satisfaction client. Les appareils Getac ont l'un des taux de défaillance les plus bas du secteur, c'est pourquoi nous pouvons vous proposer automatiquement notre garantie Pack & Collect de 3 ans sur les appareils semi-renforcés.

### AVEC NOS CENTRES DE SERVICE APRÈS-VENTE, GETAC EST RÉSOLUMENT AXÉE SUR LE CLIENT

Grâce à la couverture Pack & Collect de Getac, si votre appareil tombe en panne, un transporteur DHL vient le chercher, l'emballer dans un carton de protection de grande qualité, puis l'achemine vers l'une de nos plates-formes de service après-vente. Une fois entièrement réparé, DHL vous le renvoie de la même manière, parfaitement protégé.

### VOTRE APPAREIL, NOTRE RESPONSABILITÉ

À partir du moment où notre transporteur se présente chez vous, Getac devient responsable de votre équipement. Ainsi, les risques liés au transport entre votre site et notre plateforme sont écartés. Le fait que notre transporteur s'occupe d'emballer l'unité suppose beaucoup moins de complications pour vous : vous préparez simplement l'appareil à collecter, nous nous chargeons du reste.

In cooperation with



### DHL ET GETAC S'ASSOCIENT POUR ASSURER LA COLLECTE LE JOUR OUVRÉ SUIVANT

- Un service après-vente sans complications
- Inutile de trouver un carton ou un emballage, le transporteur DHL s'occupe de tout\*\*
- Aucune preuve d'expédition nécessaire à votre niveau
- DHL vous envoie un SMS pour vous informer de la date et l'heure de collecte de l'appareil

## GARANTIE STANDARD DE 3 ANS POUR LES PRODUITS SEMI-RENFORCÉS

Offrant la même qualité et le même niveau de service que notre garantie pour appareils renforcés, hormis la protection contre les dommages accidentels, cette option comprend l'emballage, la collecte et le retour par transporteur DHL entre votre site et nos plates-formes européennes de service après-vente. Ainsi, votre appareil est remis en service aussi vite que possible.

### LES ENGAGEMENTS DE NOTRE GARANTIE

- Pour effectuer les réparations, nous n'utilisons que des pièces authentiques approuvées par Getac.
- Seuls des techniciens Getac qualifiés sont habilités à intervenir, au sein de notre centre d'assistance axé sur le client.
- La gestion des réparations s'effectue de manière standard et cohérente.
- Getac gère et dirige l'ensemble du processus de réparation.
- Les appareils sont collectés sur votre site, vous recevez au préalable un SMS précisant la date et l'heure.
- Le transporteur DHL qui vient chercher votre appareil utilise un emballage de protection spécialement conçu.
- Le service point à point accélère l'ensemble du processus d'après-vente.
- Le contrôle et la responsabilité de Getac restent engagés de bout en bout.

### PROCESSUS D'INTERVENTION ET DE RÉPARATION

- Consignez une demande de réparation sur le portail Getac Service System (GSS), en précisant l'adresse à laquelle venir récupérer l'appareil et le numéro de téléphone portable auquel nous vous enverrons une notification (la collecte étant prévue le lendemain) ; le transporteur vient chercher l'appareil et le renvoie à Getac.
- Dès réception de l'unité concernée par la demande d'intervention, nous réalisons un diagnostic complet de l'appareil et effectuons les réparations.
- Tous les appareils doivent être retournés dans un délai de 6 jours ouvrés après la première demande dans le système GSS.
- Après contrôle de l'étanchéité et nettoyage, l'unité est réexpédiée à l'adresse indiquée.

## FORMULES DE SERVICE APRÈS-VENTE

4/5 ans Pack and Collect

3 ans Bumper to Bumper

4/5 ans Bumper to Bumper

3/4/5 ans d'extension de garantie de la batterie Z710 avec Pack &Collect

Jusqu'à 7 ans de prise en charge selon les projets

### HELPDESK:

English: +44 (0)1952 207 228

German: +49 (0)211-984819-0

Italian: +39 039 617720

**Getac European Service Centres**

Telford, UK & Brussels, Belgium