



SERVICES D'ASSISTANCE

Medallion[®]

Nos services d'assistance Medallion assurent la continuité de vos activités, la productivité de vos employés et la protection de vos investissements technologiques.





Avec un choix de délais de réparation et de durées de contrat, les contrats de service Medallion d'Intermec sont idéaux pour satisfaire les exigences de votre environnement d'entreprise.

SERVICES D'ASSISTANCE Medallion

Afin de garantir les plus hauts niveaux de productivité et de fiabilité de votre équipement, Intermec vous propose les services d'assistance Medallion®. Avec un choix de délais de réparation et de durées de contrat, ces offres de services flexibles sont idéales pour satisfaire les exigences de votre environnement d'entreprise.

- **Un service complet**

Avec le soutien de nos centres de services régionaux et notre infrastructure de service globale, vous pouvez être assuré que chaque étape du processus est géré par Intermec, et vous bénéficiez en outre d'un service de suivi complet jusqu'à ce que l'appareil vous soit retourné totalement fonctionnel.

- **Une couverture totale**

Medallion Complete offre une couverture pour les défaillances matérielles, les dommages aux boîtiers et aux pièces en plastique, ainsi que d'autres défaillances de composants dues aux dommages accidentels.

- **Réduction des frais de service**

Le prix fixe des contrats et la protection contre les dommages accidentels aident à réduire les frais de service en éliminant les services de réparation d'urgence ad hoc.

- **Durée de fonctionnement améliorée de l'équipement**

Medallion Complete Silver offre un délai de réparation sept fois plus rapide que les couvertures de garantie standard, et propose un cycle de réparation de 2 jours au lieu de 15 jours.

- **Un processus de réparation pratique via le Web**

Connectez-vous simplement sur l'outil de réparation Web disponible 24h/24 et 7j/7 afin d'effectuer une demande de réparation et de suivre son statut.

Avec l'assistance Medallion, vous pouvez choisir entre les programmes Complete, Select et Standard afin de bénéficier

du type de couverture et de protection dont vous avez besoin pour vos solutions de traitement produits légers, moyens et lourds. L'assistance Medallion vous permet d'étendre la période de couverture et de bénéficier de frais de réparation fixes pour toute la durée de l'accord.

Avec l'assistance Medallion, vous avez également accès à la base de données en ligne d'Intermec, Knowledge Central, pour tous vos besoins en information produit et en support.

Lorsqu'une réparation est nécessaire, vous pouvez accéder à notre outil de gestion de réparation sur le Web afin d'effectuer votre demande de service et de suivre le statut de la réparation jusqu'à ce que l'équipement vous soit retourné. Cet outil en ligne est disponible 24h/24, 7j/7, et vous pouvez donc demander une réparation ou suivre l'état d'avancement de celle-ci à tout moment.

De plus, avec les contrats Medallion, l'expédition de retour est incluse, sans frais supplémentaire. Chaque réparation effectuée dans notre centre de réparation inclut la maintenance préventive, l'installation des dernières mises à jour techniques et la réinstallation du logiciel d'usine actuel. L'assistance Medallion est disponible dans plus de 70 pays avec des tarifs globaux et des normes de qualité de réparation globales.

Medallion

COMPLETE

Les meilleurs services

Même sous les meilleures conditions de fonctionnement, des accidents peuvent survenir. Et, dans un environnement rude de type entrepôt ou service sur site, même vos appareils durcis subissent des dommages chaque jour. Le programme Medallion® Complete offre le plus haut niveau de protection pour les appareils de collecte de données sensibles et les équipements mobiles, avec une couverture complète pour les dommages accidentels, l'usure, les accessoires sélectionnés endommagés, les défauts de produits, les défaillances et tout dommage survenu alors que



l'appareil est utilisé dans l'environnement pour lequel il est destiné.

Medallion Complete inclut également des délais de réparation sur lesquels nous nous engageons et permet d'accéder à la base de données en ligne « Knowledge Central » avec les dernières informations de support produits et d'application. Avec Medallion Complete, vous pouvez protéger votre investissement et éviter les temps d'arrêt opérationnels coûteux.

Présentation du service

- Couverture complète pour les dommages accidentels lorsque l'équipement est utilisé dans l'environnement pour lequel il est destiné, usure normale, défauts du produit ou défaillance
- Couverture pour les accessoires sélectionnés, y compris les stylets endommagés, les couvercles de batterie, les protections d'écran, les dragonnes ou les clips lorsqu'ils sont inclus avec l'équipement envoyé en service.
- Vous choisissez le niveau de service qui répond le mieux à vos besoins : réparations en 2 jours (Silver) ou en 5 jours (Bronze), toutes deux effectuées dans un centre de réparation agréé Intermec.
- Des prix fixes avec accords de service 3 ou 5 ans. Remarque : Le service Medallion Complete doit être souscrit dans les 30 jours suivant la date d'achat de l'équipement.
- L'accès à la base de données en ligne Knowledge Central d'Intermec pour les produits.
- Les demandes d'autorisation de réparation et l'accès en ligne au rapport historique de réparation.
- Le service inclut la maintenance préventive gratuite, l'installation des dernières mises à jour techniques et la réinstallation du logiciel d'usine actuel (ou de votre version préférée).

L'assistance Medallion Complete est disponible sur tous les produits Intermec dont l'éligibilité est indiquée dans le Guide des prix Intermec.

Medallion

SELECT

Couverture de type Premium spécialisée pour les produits « légers »

Medallion Select offre une protection importante de vos investissements avec une couverture pour l'usure normale, ainsi que pour tout défaut et défaillance de composant. Avec Medallion Select, vous bénéficiez d'un engagement de délais de réparation et vous réduisez vos coûts avec un prix fixe pour toute la durée de votre accord de service.

Présentation du service

- Tarification fixe pour la couverture pouvant atteindre 3 ans à partir de la date d'achat initiale du produit.
- Délai de réparation de 5 jours (Bronze), effectuée dans un centre de réparation agréé Intermec.
- Accès à la base de données Knowledge Central d'Intermec pour les informations produit et l'assistance.
- Les demandes d'autorisation de réparation et l'accès en ligne au rapport historique de réparation.
- Le service inclut la maintenance préventive, l'installation des dernières mises à jour techniques et la réinstallation du logiciel d'usine actuel (ou de votre version préférée).

Medallion

STANDARD

Protégez vos investissements et assurez la productivité des utilisateurs

Medallion Standard offre une protection importante de vos investissements avec une couverture pour l'usure normale, ainsi que pour tout défaut et défaillance de composant. Avec Medallion Standard, vous bénéficiez de délais de réponse certains et vous réduisez vos coûts avec un prix fixe pour toute la durée de votre accord standard.

Présentation du service

- Étend la garantie et offre une couverture pour l'usure raisonnable et les défauts matériels.

- Tarification fixe pour la couverture pouvant atteindre 3 ans à partir de la date d'achat initiale du produit.
- Choix entre la réparation en 2 jours (Silver) ou en 5 jours (Bronze), réalisées dans un centre de réparation agréé Intermec.
- Accès à la base de données Knowledge Central d'Intermec pour les informations produits et l'assistance.
- Les demandes d'autorisation de réparation et l'accès en ligne au rapport historique de réparation.
- Le service inclut la maintenance préventive gratuite, l'installation des dernières mises à jour techniques et la réinstallation du logiciel d'usine actuel (ou de votre version préférée).

Service pour les produits Intermec retirés du marché

Intermec offre une assistance pour un minimum de 3 ans après le retrait du produit du marché. Intermec gère la disponibilité des pièces ou l'obsolescence afin de fournir une assistance produit aussi longtemps qu'il est possible commercialement..

Équipement accessoire

Les options de service prévoient également une couverture pour les chargeurs de batterie, les stations d'accueil et autres produits accessoires. Veuillez contacter votre représentant commercial Intermec local pour plus d'informations.



	Garantie standard	Medallion Standard					Select		Complete	
		Bronze	Silver	Remplacement Silver*	Gold*	Platinum*	Bronze	Silver	Bronze	Silver
Délai de retour : 15 jours	✓									
Délai de retour : 5 jours		✓					✓		✓	
Délai de retour : 2 jours			✓					✓		✓
Livraison le jour ouvrable suivant				✓						
2 jours ouvrables sur site					✓					
Le jour ouvrable suivant sur site						✓				
Assistance en ligne	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Défaillance matérielle	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Dommages accidentel							✓ Limité	✓	✓	✓
Nettoyage et Maintenance Préventive		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Usure normale		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Mise à jour logicielle 90 jours		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

* Non disponible dans tous les pays. Merci de vous renseigner pour la disponibilité

Offre de service personnalisée

Dans certains cas, Intermec peut personnaliser des contrats de service afin de répondre à vos demandes spécifiques.

Parmi nos services personnalisés : échange à chaud avancé, remplacement de batterie, et délais ou périodes de service prolongées.

Si vous souhaitez en savoir plus, contactez votre fournisseur Intermec local ou votre représentant commercial Intermec local.

Europe/Middle East & Africa Headquarters Office
100 Brook Drive, Green Park,
Reading, RG2 6UJ
United Kingdom
Phone: +44 118 923 0800
Fax: +44 118 923 0801

North Latin America Headquarters Office
Mexico
Phone: +52 (55) 5241 4800
Fax: +52 (55) 5211 8121

Asia Pacific Headquarters Office
Singapore
Phone: +65 6303 2100
Fax: +65 6303 2199

North America Corporate Headquarters
United States of America
Phone: +1 (425) 348-2600
Fax: +1 (425) 355-9551

South Latin America Headquarters Office
Brazil
Phone: +55 (11) 5502-6770
Fax: +55 (11) 5502-6780

Internet
www.intermec.com
Worldwide Locations:
www.intermec.com/locations

Copyright © 2012 Intermec Technologies Corporation. All rights reserved.
Intermec is a registered trademark of Intermec Technologies Corporation.
All other trademarks are the property of their respective owners.

In a continuing effort to improve our products, Intermec Technologies Corporation reserves the right to change specifications and features without prior notice. (09/12)

