

ATTENTION AUX NIVEAUX TONERS

Les livraisons de toners ne sont pas considérées comme des pannes. Les pannes de toners étant prévisibles par les utilisateurs, nous ne les considérons donc pas comme des urgences.

Les livraisons de ces consommables sont faites dans des délais raisonnables de 24-72h.

Nous vous conseillons de contrôler régulièrement leurs niveaux et les messages indiqués sur l'écran de votre machine.

En cas de panne de toner, si nos techniciens sont dans l'indisponibilité de vous livrer rapidement et si vous souhaitez être livré dans l'urgence, deux solutions s'offrent à vous :

- vous venez récupérer le toner à notre magasin (il faut nous prévenir par téléphone de votre passage et nous fournir les compteurs de votre copieur)
- si vous souhaitez un dépannage d'urgence, une facture de 20€ HT sera établie.

Les pannes matérielles qui immobilisent les copieurs sont indépendantes de votre volonté et nous sommes très réactifs pour vous dépanner :

Exemple de distinction entre une panne urgente et une panne non urgente :

- panne immobilisant la machine :
 - ⇒ la machine ne démarre plus
 - ⇒ il vous est impossible d'utiliser la machine en copie/scan/fax
 - ⇒ vous rencontrez de graves problèmes de qualité
 - ⇒ vous avez des bourrages intempestifs etc...
- pannes n'immobilisant pas la machine :
 - ⇒ problème de scan
 - ⇒ léger problème de qualité
 - ⇒ petite plissures sur les feuilles etc...

Nous sommes certains que le client saura faire la part des choses.

Cordialement,

Le service technique,