



Empowered by Innovation

NEC



Termes et conditions des Services UltraCareSM

Veillez lire ces termes et conditions et cliquer sur "Oui" à la fin de ce chapitre pour les accepter.

■ Retour à la *Page de bienvenue*.

1. Bienvenue

Nous vous remercions d'avoir choisi les produits NEC. Ce document a pour objectif de vous informer des conditions de services NEC UltraCare relatives aux équipements matériels NEC uniquement, à l'exclusion des Solutions NEC.

NEC Computers comprend que vous recherchez des produits d'excellente qualité assortis d'un support technique. Selon le type de service UltraCare acquis, vous bénéficiez d'une assistance sur le matériel, les outils de configuration et les solutions de protection NEC.

Les Services NEC UltraCare Services ne comprennent pas la résolution de problèmes, bugs ou erreurs liés aux logiciels fournis ou non avec le Produit. Pour obtenir du support sur un logiciel, consultez les conditions spécifiques du logiciel ou le contrat établi entre vous et NEC Computers SAS ou votre revendeur.

Pour plus d'information sur les Services et Solutions NEC, vous pouvez vous connecter au site www.nec-computers.com.

1.1. Définitions

On entend par '**Produit**' tout système informatique de marque NEC : ordinateur de bureau, ordinateur portable, serveur, client léger, moniteur, accessoire ou unité de stockage, vendu de façon autonome et à l'exclusion des Solutions NEC. Remarque : Si vous avez besoin d'une assistance technique pour un produit NEC non répertorié ci-dessus, veuillez contacter votre revendeur NEC.

On entend par '**CRU**' (unité remplaçable par l'utilisateur) toute pièce ou sous-ensemble d'un système de marque NEC. Le client est responsable du retrait et du remplacement des CRU défectueuses, sauf mention contraire par NEC Computers.

On entend par « **Unité remplaçable sur place (FRU)** » toutes les pièces et sous-ensembles qui ne peuvent être remplacés que par un service client agréé NEC.

On entend par "**Options à valeur ajoutée**" l'offre de services complets que vous pouvez acheter auprès de NEC Computers pour votre serveur à tolérance de panne, pour votre VPCC (Virtual PC Center), votre station de travail et votre serveur de consolidation (NEC FlexPower et les serveurs lames).



Empowered by Innovation

NEC



On entend par '**NEC Computers**' la société répertoriée dans le pays d'achat du produit de marque NEC. Si aucun bureau n'est répertorié dans le pays d'achat du Produit, NEC Computers fait référence à la société NEC Computers S.A.S.

On entend par '**Client**' ou '**Vous**' l'utilisateur final ou l'acquéreur du produit NEC Computers.

On entend par '**Garantie**' la garantie standard délivrée avec votre produit ou l'extension de garantie que vous pouvez souscrire lors de l'achat de votre produit NEC ou au cours de la première année, à compter de la date d'achat.

2. Enregistrement du service NEC UltraCare

Pour valider le service souscrit, il est indispensable de le faire enregistrer auprès de NEC sur le site <http://ultracare.nec-computers.com> ;

Veillez conserver le 'Certificat NEC UltraCare' dans un endroit sûr. Il comprend votre numéro de contrat unique, ce dernier pouvant vous être demandé par le Centre d'appel NEC lorsque vous l'appellez.

3. Besoin d'une intervention

3.1. Assistance fournie

En cas de défaillance du produit, NEC Computers vous conseille de rechercher l'origine du problème en effectuant un contrôle technique sommaire au moyen des outils d'auto-diagnostic fournis par NEC avec le produit (Guide de prise en main, CD-ROM) et de la documentation en ligne figurant dans la section Support du site Internet :

<http://www.nec-computers.com>.

Si le problème persiste, contactez le Centre d'appel NEC local en utilisant les adresses et numéros de téléphone du Support technique NEC UltraCare fournis¹. Veillez vous assurer que l'unité défectueuse est accessible et que vous disposez des informations suivantes lorsque vous appelez le Centre d'appel :

- le numéro de série du produit NEC ;
- le système d'exploitation installé sur le produit NEC concerné ;
- des informations détaillées sur les modifications logicielles ou matérielles apportées au produit depuis son achat ;

1. Veillez vous reporter au dos du coupon UltraCare et consulter la documentation de garantie fournie avec le produit.



Empowered by Innovation

NEC



- la description exacte de tous les messages d'erreur.

Pour pouvoir diagnostiquer efficacement votre problème, le technicien du Centre d'appel NEC peut vous demander d'effectuer certaines opérations sur l'unité défectueuse. Tout refus de votre part d'exécuter ces opérations peut retarder le processus d'assistance.

Par ailleurs, assurez-vous que vous avez effectué une copie de sauvegarde des données stockées sur le produit. NEC Computers met à votre disposition un service d'assistance téléphonique pour diagnostiquer le problème et si possible le résoudre par téléphone. Si le problème ne peut être résolu par téléphone, NEC Computers réparera le(s) produit(s) conformément au niveau de service et au délai d'intervention définis dans le contrat de garantie.

Si vous avez acheté un accès au support spécifique, consultez les conditions spécifiques ou le contrat établi entre vous et NEC Computers SAS ou votre revendeur.

3.2. Sauvegarde de données

NEC Computers vous conseille vivement d'effectuer des sauvegardes régulières de l'ensemble des documents, données, fichiers ou logiciels stockés sur votre produit et votre réseau interne privé.

Il vous incombe de sauvegarder toutes les données stockées sur le produit avant de contacter le Centre d'appel NEC Computers pour bénéficier d'une assistance.

NEC Computers ne pourra être tenu responsable de la perte des données stockées sur votre produit ou des conséquences d'une telle perte après une intervention effectuée dans le cadre de la garantie NEC UltraCare.

NEC Computers vous recommande également de tester tous les logiciels fournis avec votre matériel (Master CD, applications, pilotes, etc.) et d'effectuer des copies de sauvegarde de ces derniers dans les 30 jours qui suivent la réception de votre produit. Si vous faites une demande auprès de NEC pour obtenir des copies de vos logiciels au-delà des 30 jours qui suivent la réception de votre produit, NEC se réserve le droit de vous facturer ce service.

4. Conditions générales

4.1. Descriptions

NEC Computers assurera la prestation des Services NEC UltraCare conformément aux conditions spécifiées dans les présentes et en fonction de l'option de service achetée pour votre Produit, spécifiée à la date d'achat de ce Service NEC UltraCare.

L'enregistrement du service UltraCare doit être effectué dans les 30 jours qui suivent la réception du produit UltraCare et liera le produit au service pour la période de garantie restante.



Empowered by Innovation

NEC



Sauf indication contraire spécifiée par NEC Computers, les services NEC UltraCare peuvent être achetés tout au long la première année de la période de garantie initiale couvrant le matériel NEC Computers. Passé ce délai, vous devez contacter l'agence NEC Computers la plus proche de chez vous pour obtenir un devis. NEC Computers se réserve le droit de refuser les demandes d'extension de garantie pour les systèmes qui ne sont plus sous garantie.

En cas de défaillance matérielle avant l'enregistrement du service NEC UltraCare auprès de NEC Computers, la réparation ne sera pas couverte par le service NEC UltraCare. Cependant, la réparation peut être couverte par la garantie standard, si applicable.

Sauf indication contraire de NEC Computers, il vous incombe d'installer le BIOS et les pilotes les plus récents sur votre système. Ils sont disponibles sur le site Web de NEC Computers (<http://www.nec-computers.com/support/>). Toute tâche d'installation de pilotes/BIOS à jour à ou à niveau sur votre système sera à vos frais. NEC Computers ne sera pas tenu responsable des pannes susceptibles de se produire si votre système n'est pas actualisé.

Il vous incombe de retirer et de remplacer toutes les CRU. Toutefois, les FRU ne peuvent être retirées et remplacées que par le service client agréé NEC. La réparation des dommages découlant du remplacement de FRU par une partie autre que le prestataire de services agréé NEC sera à vos frais.

Sauf indication contraire spécifiée par NEC Computers, les interventions dans le cadre des services NEC UltraCare auront lieu pendant les heures ouvrées locales, du lundi au vendredi, exception faite des jours fériés.

Sauf indication contraire spécifiée par NEC Computers, NEC Computers n'est pas responsable de la compatibilité avec des produits qui ne sont pas de marque NEC.

Vous êtes responsable de la sécurité de votre numéro de contrat UltraCare unique. NEC Computers ne pourra être tenu responsable en cas de perte ou de vol de numéros de contrat ou d'utilisation non autorisée de numéros de contrat. En cas d'enregistrement frauduleux d'un service, la prestation de ce service ne sera pas assurée.

Les Services NEC UltraCare ne sont pas transférables à d'autres personnes physiques, personnes morales ou produits (excepté en cas de remplacement par NEC Computers d'un produit couvert par des Services de protection ou en cas d'autorisation explicite de NEC Computers).

4.2. Date de prise d'effet et durée du service

Sauf indication contraire de NEC Computers, la durée de « l'extension de garantie » est spécifiée dans le document « Carte d'enregistrement NEC UltraCare » ou sur la facture d'achat du service UltraCare et le service prend effet à la date d'achat de votre Produit.

4.3. Heures d'ouverture des centres d'appel NEC Computers

Excepté en cas d'accord spécifique avec NEC Computers, les Centres d'appel NEC Computers sont ouverts du lundi au vendredi, hors jours fériés, aux heures suivantes (heure locale) : 09h00 – 17h00. Pour obtenir les détails correspondant à l'endroit où vous vous trouvez, consultez la feuille de garantie fournie avec votre produit.

4.4. Période d'intervention

Les services NEC UltraCare sont classifiés en différentes périodes au cours desquelles s'effectuent le diagnostic technique et l'intervention.

- 8 x 5 : le service est opérationnel 8 heures par jour (9h00-17h00), 5 jours ouvrés par semaine (lundi-vendredi), exception faite des jours fériés.
- 24 x 7 : le service est opérationnel 24 heures sur 24, tous les jours de la semaine, y compris les jours fériés.

4.5. Délais d'intervention

En général, le délai d'intervention correspond au temps nécessaire à l'exécution du service dans vos locaux, dans des conditions normales. Ce délai peut varier en fonction du type de garantie souscrit.

- J + x : 'x' correspond au nombre de jours ouvrés qui s'écoulent avant l'intervention. Les niveaux de service inhérents aux réparations pouvant varier en fonction du pays et de la situation géographique du site, veuillez contacter l'agence NEC Computers la plus proche de chez vous pour des détails spécifiques.
- y heures : 'y' correspond au nombre d'heures qui s'écoulent entre la fin du diagnostic/ l'enregistrement d'une demande d'intervention par le Centre d'appel NEC Computers et l'arrivée de l'ingénieur dans vos locaux. Veuillez noter que la période d'intervention (8 x 5 ou 24 x 7) détermine si 'y' représente des heures ou des heures ouvrées.
- RTC J + x : 'x' correspond au nombre de jours ouvrés qui s'écoulent avant la prestation du service RTC et la résolution du problème matériel (remarque : exception faite du temps requis pour restaurer le système d'exploitation et les logiciels préinstallés par NEC Computers).
- RTC y heures : 'y' correspond au nombre d'heures qui s'écoulent entre la fin du diagnostic/ l'enregistrement d'une demande d'intervention par le Centre d'appel NEC Computers et la résolution du problème matériel par l'ingénieur dans vos locaux, exception faite du temps requis pour restaurer le système d'exploitation et les logiciels préinstallés par NEC Computers. Veuillez noter que la période d'intervention (8 x 5 ou 24 x 7) détermine si 'y' représente des heures ou des heures ouvrées.



5. Extension de garantie UltraCare

Selon l'option de service UltraCare souscrite, NEC Computers assurera la prestation de l'un ou de plusieurs des services suivants.

5.1. Service d'échange sur site

5.1.1. Définition

NEC Computers livre une unité de remplacement complète ou une pièce de rechange remplaçable par le client dans ses locaux (accessoires, batteries, claviers, souris, etc.). Les niveaux de service peuvent varier selon le pays/la région.

Lorsque le centre d'appel de NEC Computers diagnostique un problème matériel, NEC Computers envoie une société de transport agréée récupérer le produit défectueux dans vos locaux et l'échanger par une unité fonctionnelle. Il vous incombe de préparer l'unité ou la pièce défectueuse devant être remplacée pour obtenir l'unité de remplacement. Dans le cadre de ce service et avec l'autorisation préalable de NEC Computers, vous pouvez remplacer la pièce de rechange par vous-même. NEC Computers prend en charge tous les frais d'intervention (transport, pièces et main-d'œuvre).

5.1.2. Heure limite d'appel du service d'échange sur site : 16h00 (heure locale)

L'heure limite d'appel est l'heure à laquelle le Centre d'appel NEC Computers doit avoir enregistré votre demande d'intervention pour que votre niveau de service puisse être appliqué. Pour les demandes enregistrées après l'heure limite d'appel, il faut compter un jour ouvré supplémentaire avant toute intervention.

5.2. Service d'échange avancé de CRU J+x

5.2.1. Définition

NEC Computers livre une CRU de rechange sur votre site. Les niveaux de service peuvent varier selon le pays/la région.

Lorsque le Centre d'appel NEC Computers diagnostique un problème matériel et que la pièce de rechange est désignée comme étant une CRU, un prestataire de services agréé NEC envoie un transporteur agréé livrer une CRU fonctionnelle dans vos locaux. Il vous incombe de retirer et d'installer la CRU. L'unité défectueuse doit être retournée au prestataire de services agréé dans les trois jours qui suivent son remplacement en appelant le prestataire de services agréé pour organiser l'enlèvement de l'unité défectueuse ou en utilisant la facture de retour franco de port. NEC Computers prend en charge tous les frais d'intervention (transport et pièces).



Empowered by Innovation

NEC



5.2.2. Couverture géographique du service CRU

La liste complète des pays dans lesquels est assuré le service CRU est à votre disposition chez votre agent commercial NEC Computers. Si vous avez acheté votre produit et qu'une intervention s'avère nécessaire dans un pays autre que celui d'achat, veuillez contacter votre revendeur NEC local. La couverture géographique de la garantie NEC UltraCare ne s'applique qu'au continent du pays d'achat. La couverture des territoires d'outre-mer, des îles et des zones reculées peut varier selon le pays. Pour des détails plus spécifiques, veuillez contacter l'antenne du service NEC Computers la plus proche de chez vous.

Les Services NEC UltraCare ne sont valables que dans le pays d'achat du Service NEC UltraCare et du Produit correspondant (sauf indication contraire de NEC Computers).

5.2.3. Heure limite d'enregistrement du service CRU : 13h00 (heure locale)

On entend par heure limite d'appel l'heure à laquelle le Centre d'appel NEC Computers doit avoir enregistré votre demande d'intervention pour que votre niveau de service puisse être appliqué. Pour les demandes enregistrées après l'heure limite d'appel, il faut compter un jour ouvré supplémentaire avant toute intervention.

5.3. Réparation sur site

5.3.1. Définition

NEC Computers coordonne la réparation du produit sur votre site. Les niveaux de service peuvent varier selon le pays/la région.

Lorsque le centre d'appel de NEC Computers diagnostique un problème matériel, NEC Computers convient d'une date d'intervention avec vous. Le jour ouvré convenu, un technicien certifié NEC est détaché dans vos locaux pour vérifier le diagnostic initial et réparer les défaillances matérielles. Si la réparation nécessite le remplacement d'un disque dur, l'ingénieur assure la restauration du système d'exploitation en utilisant la copie sous licence NEC du système d'exploitation que vous devez fournir. Il vous incombe de restaurer tout logiciel autre que le système d'exploitation et de recharger les données que vous avez sauvegardées. NEC Computers prend en charge tous les frais d'intervention (transport, pièces et main-d'œuvre).

NEC Computers déploiera des efforts commercialement raisonnables pour réparer le problème matériel rencontré. Selon notre jugement raisonnable, le service d'échange avancé de CRU pourra être substitué au service de réparation sur site si le premier s'avère être plus pratique.



Empowered by Innovation

NEC



5.3.2. Couverture géographique du service de réparation sur site J+x

La liste complète des pays dans lesquels est assuré le service de réparation sur site J + x est à votre disposition chez votre agent commercial NEC Computers. Si vous avez acheté votre produit et qu'une intervention s'avère nécessaire dans un pays autre que celui d'achat, veuillez contacter votre revendeur NEC local. La couverture géographique de la garantie NEC UltraCare ne s'applique qu'au continent du pays d'achat. La couverture des territoires d'outre-mer, des îles et des zones reculées peut varier selon le pays. Pour des détails plus spécifiques, veuillez contacter l'antenne du service NEC Computers la plus proche de chez vous.

Les services NEC UltraCare ne sont valables que dans le pays dans lequel le service NEC UltraCare et le produit correspondant ont été achetés (sauf indication contraire spécifiée par NEC Computers).

5.3.3. Heure limite d'appel du service de réparation sur site : 16h00 (heure locale)

L'heure limite d'appel est l'heure à laquelle le Centre d'appel NEC Computers doit avoir enregistré et accepté votre demande d'intervention pour que votre niveau de service puisse être appliqué. Pour les demandes enregistrées après l'heure limite d'appel ou enregistrées mais non encore acceptées, il faut compter un jour ouvré supplémentaire avant toute intervention. Un appel est accepté une fois le diagnostic final effectué par l'ingénieur NEC.

5.3.4. Couverture géographique du service d'intervention sous 4 heures

La liste complète des pays dans lesquels est assuré le service UltraCare 4 heures est à votre disposition chez votre agent commercial NEC Computers.

Le technicien certifié NEC arrive dans vos locaux dans les 4 heures qui suivent l'enregistrement et l'acceptation de votre demande d'intervention par le Centre d'appel NEC Computers. Le service d'intervention sous 4 heures UltraCare est assuré dans un rayon de 120 km ou de moins de 2 heures autour des principales villes de votre pays. Le service d'intervention sous 4 heures UltraCare n'est pas assuré dans les territoires d'outre-mer, les îles et les zones reculées. Veuillez noter que la période d'intervention (8 x 5 ou 24 x 7) détermine si le niveau de service est en heures ou en heures ouvrées.

Lorsque qu'une distance comprise entre 120 et 200 km sépare le site d'intervention d'une grande ville, un délai supplémentaire peut être nécessaire, le temps d'effectuer le trajet. Ce temps de déplacement ne peut pas excéder 2 heures. Vous pouvez obtenir la liste complète des pays et des villes dans lesquels le service d'intervention sous 4 heures est disponible auprès de votre agent commercial NEC Computers.

En cas d'indisponibilité du service d'intervention sous 4 heures dans une zone spécifique, NEC Computers se réserve le droit de vous en informer dès réception de votre 'carte d'enregistrement NEC UltraCare'. Le service d'intervention sous 4 heures NEC UltraCare sera disponible 10 jours ouvrés après réception et validation par NEC Computers de votre 'carte d'enregistrement NEC UltraCare' dûment remplie ou après enregistrement en ligne.



Empowered by Innovation

NEC



En cas de transfert de matériel, il vous incombe d'en informer le bureau d'assistance NEC UltraCare. Un délai de 10 jours supplémentaires peut être nécessaire pour que NEC Computers puisse mettre à disposition sur votre nouveau site le service d'intervention sous 4 heures.

Le service d'intervention sous 4 heures n'est applicable qu'aux serveurs. Les éléments suivants ne sont pas couverts par le service d'intervention sous 4 heures : ordinateurs portables, moniteurs, clients légers, claviers, souris, accessoires, racks, périphériques ou tout autre élément non installé dans un serveur comme composant interne par NEC Computers au moment de l'achat du produit. Vous pouvez obtenir la liste complète des pays dans lesquels le service d'intervention sous 4 heures UltraCare 4 heures est disponible auprès de votre agent commercial NEC Computers.

5.3.5. Heure limite d'appel du service d'intervention sous 4 heures 8 x 5 : 13h00 (heure locale)

L'heure limite d'appel est l'heure à laquelle le Centre d'appel NEC Computers doit avoir enregistré et accepté votre demande d'intervention pour que votre niveau de service puisse être appliqué. Pour les demandes enregistrées après l'heure limite d'appel ou enregistrées mais non encore acceptées à 13h00 (heure locale), les interventions seront décalées au jour ouvré suivant. Exemple : Si une demande est enregistrée à 15h00 dans le cadre du service d'intervention sous 4 heures 8 x 5, NEC Computers s'engage à se présenter sur le site d'intervention à 11h00 le jour ouvré suivant. Les heures d'ouverture du service d'intervention sous 4 heures sont comprises entre 09h00 et 17h00 (heure locale), du lundi au vendredi, excepté les jours fériés. Un appel est accepté une fois le diagnostic final effectué par l'ingénieur NEC.

5.3.6. Heure limite d'appel du service d'intervention sous 4 heures 24 x 7 :

Il n'y a pas d'heure limite d'appel pour ce service. Veuillez noter que le support fourni par le Centre d'appel NEC Computers est assuré en anglais les samedis, les dimanches, les jours fériés ou les jours ouvrés en dehors des heures d'ouverture du Centre d'appel. Le serveur vocal NEC Computers vous demandera le numéro de série de votre produit, ainsi que votre numéro de téléphone et la nature de la panne. Dans la demi-heure suivant l'appel, vous serez rappelé par un ingénieur NEC Computers qui déterminera la panne et organisera, si nécessaire, une intervention. Une intervention dans le cadre du service 24 x 7 ne pourra avoir lieu que si vous êtes présent sur le site d'installation de l'équipement. Remarque : si vous n'avez pas enregistré le service 24 x 7, vous ne pourrez pas contacter NEC Computers en dehors des heures de bureau standard.

5.4. Service avec temps de réparation garanti sur site

5.4.1. Définition

NEC Computers coordonne la réparation du produit sur votre site. Les niveaux de service peuvent varier selon le pays/la région.



Empowered by Innovation

NEC



Lorsque le centre d'appel de NEC Computers diagnostique un problème matériel, NEC Computers détache un technicien certifié dans vos locaux. Une fois sur le site, le technicien vérifie le diagnostic initial et répare les défaillances matérielles dans le temps de réparation garanti. Si la réparation nécessite le remplacement d'un disque dur, l'ingénieur assure la restauration du système d'exploitation en utilisant la copie sous licence NEC du système d'exploitation que vous devez fournir. Il vous incombe de restaurer tout logiciel autre que le système d'exploitation et de recharger les données que vous avez sauvegardées. Le temps de restauration du système d'exploitation n'entre pas dans le temps de réparation garanti. NEC Computers prend en charge tous les frais d'intervention (transport, pièces et main-d'œuvre).

Le service avec temps de réparation garanti n'est applicable qu'aux ordinateurs de bureau et aux serveurs. Les éléments suivants ne sont pas couverts par le service avec temps de réparation garanti : ordinateurs portables, moniteurs, clients légers, claviers, souris, accessoires, racks, périphériques ou tout autre élément non installé dans un ordinateur de bureau ou un serveur comme composant interne par NEC Computers au moment de l'achat du produit. NEC rejette toute responsabilité quant aux réclamations portant sur ces éléments.

5.4.2. Couverture géographique du service avec temps de réparation garanti

La liste complète des pays dans lesquels est assuré le service UltraCare avec temps de réparation garanti est disponible auprès de votre agent commercial NEC Computers.

5.4.3. Couverture géographique du service avec temps de réparation garanti sous 6 heures

Le technicien certifié NEC arrive dans vos locaux et répare les défaillances matérielles dans les 6 heures qui suivent l'enregistrement de votre demande d'intervention par le Centre d'appel NEC Computers. Le service UltraCare avec temps de réparation garanti sous 6 heures est assuré dans un rayon de 120 km ou de moins de 2 heures autour des principales villes de votre pays. Le service UltraCare avec temps de réparation garanti n'est pas assuré dans les territoires d'outre-mer, les îles et les zones reculées. Veuillez noter que la période d'intervention (8 x 5 ou 24 x 7) détermine si le niveau de service est en heures ou en heures ouvrées.

Lorsque qu'une distance comprise entre 120 et 200 km sépare le site d'intervention d'une grande ville, un délai supplémentaire peut être nécessaire, le temps d'effectuer le trajet. Ce temps de déplacement ne peut pas excéder 2 heures. Vous pouvez obtenir la liste complète des pays et des villes dans lesquels le service est disponible auprès de votre agent commercial NEC Computers.

En cas d'indisponibilité du service UltraCare avec temps de réparation garanti sous 6 heures dans une zone spécifique, NEC Computers se réserve le droit de vous informer que le service ne peut être assuré dans une zone reculée spécifique dès réception de votre enregistrement du service avec temps de réparation garanti. Le service NEC UltraCare avec temps de réparation garanti sous 6 heures sera disponible 10 jours ouvrés après réception et validation par NEC Computers de votre 'carte d'enregistrement NEC UltraCare' dûment remplie ou après enregistrement en ligne. NEC Computers

se réserve le droit d'organiser une visite du site sur lequel votre équipement est installé pour valider votre contrat. En cas de transfert de matériel, il vous incombe d'en informer le bureau d'assistance NEC UltraCare. Un délai de 10 jours supplémentaires peut être nécessaire pour que NEC Computers puisse mettre à disposition sur votre nouveau site le service temps de réparation garanti sous 6 heures.

5.4.4. Heure limite d'appel du service avec temps de réparation garanti J+x : 16h00 (heure locale)

L'heure limite d'appel est l'heure à laquelle le Centre d'appel NEC Computers doit avoir enregistré et accepté votre demande d'intervention pour que votre niveau de service puisse être appliqué. Pour les demandes enregistrées après l'heure limite d'appel ou enregistrées mais non encore acceptées, il faut compter un jour ouvré supplémentaire avant toute intervention. Un appel est accepté une fois le diagnostic final effectué par l'ingénieur NEC.

5.4.5. Heure limite d'appel du service avec temps de réparation garanti sous 6 heures 8 x 5 : 13h00 (heure locale)

L'heure limite d'appel est l'heure à laquelle le Centre d'appel NEC Computers doit avoir enregistré et accepté votre demande d'intervention pour que votre niveau de service puisse être appliqué. Pour les demandes enregistrées après l'heure limite d'appel ou enregistrées mais non encore acceptées, les interventions seront décalées au jour ouvré suivant. Exemple : Si une demande est enregistrée à 15h00 dans le cadre du service avec temps de réparation garanti 8 x 5, NEC Computers s'engage à réparer la panne matérielle sur site avant 13h00 le jour ouvré suivant. Les heures d'ouverture du service avec temps de réparation garanti 8 x 5 sont comprises entre 09h00 et 17h00 (heure locale), du lundi au vendredi, excepté les jours fériés. Un appel est accepté une fois le diagnostic final effectué par l'ingénieur NEC.

5.4.6. Heure limite d'appel du service avec temps de réparation garanti sous 6 heures 24 x 7 :

Il n'y a pas d'heure limite d'appel pour ce service. Veuillez noter que le support fourni par le Centre d'appel NEC Computers est assuré en anglais en dehors des heures d'intervention 8 x 5 du Centre d'appel, y compris les jours fériés. Le serveur vocal NEC Computers vous demandera le numéro de série de votre produit, ainsi que votre numéro de téléphone et la nature de la panne. Dans la demi-heure suivant l'appel, vous serez rappelé par un ingénieur NEC Computers qui déterminera la panne et organisera, si nécessaire, une intervention. Une intervention dans le cadre du service 24 x 7 ne pourra avoir lieu que si vous êtes présent sur le site d'installation de l'équipement. Remarque



Empowered by Innovation

NEC



5.4.7. Responsabilités du client dans le cadre des services avec temps de réparation garanti et d'intervention sous 4 heures

NEC Computers peut vous demander de lui fournir un rapport généré par les outils de diagnostic NEC Computers fournis avec votre matériel incluant les détails de la configuration du produit concerné, et ce afin de faciliter la résolution du problème dans le temps imparti. Si la configuration du système a évolué, vous devez en informer immédiatement NEC Computers et générer un rapport avec les outils de diagnostic NEC Computers, tel qu'indiqué ci-dessus. Les services NEC UltraCare avec temps de réparation garanti et d'intervention sous 4 heures ne sont disponibles que dans le pays d'achat du produit et dépendent de l'adresse du site d'installation du produit. Si vous voulez installer l'équipement sur un autre site, il est de votre responsabilité d'informer immédiatement NEC Computers de l'adresse du nouveau site et de la date du déménagement. NEC Computers valide le nouveau site conformément aux normes de couverture géographique susmentionnées et vous informe si le service reste valide ou s'il doit être modifié. Les services NEC UltraCare avec temps de réparation garanti et d'intervention sous 4 heures ne sont pas disponibles lors de déménagements. Une fois le déménagement effectué, vous devez vérifier l'intégrité du système avant de demander assistance. Le service NEC UltraCare avec temps de réparation garanti sous 6 heures ou d'intervention sous 4 heures que vous avez souscrit est de nouveau disponible 10 jours ouvrés après la date de notification.

En cas de demande d'intervention, il est de votre responsabilité de vous assurer qu'une personne qualifiée est disponible pour que le Centre d'appel NEC puisse effectuer un diagnostic approprié par téléphone. Il vous incombe également de garantir un accès illimité et immédiat au site d'installation de l'équipement concerné lors de l'intervention sur site et de vous assurer qu'une personne qualifiée est disponible pour le technicien certifié lors de l'intervention sur site.

Les services avec temps de réparation garanti et d'intervention sous 4 heures ne sont implémentés qu'après enregistrement de la garantie. NEC Computers ne peut assurer la prestation du service avec temps de réparation garanti ou d'intervention sous 4 heures auprès des clients qui n'ont pas enregistré leur garantie. NEC ne sera pas tenu de payer les demandes de pénalités dans le cadre du service avec temps de réparation garanti pour les produits dont la garantie n'a pas été correctement enregistrée auprès de NEC ou au cours des 10 jours ouvrés requis pour la mise en œuvre du service avec temps de réparation après acceptation de l'enregistrement (ou changement de site).

5.4.8. Pénalités inhérentes au service avec temps de réparation garanti

Si NEC Computers ne respecte pas le délai de réparation prévu dans le contrat de service NEC UltraCare, vous pouvez réclamer une indemnité maximale de 150 €(dans le cadre du service avec temps de réparation garanti sur site sous 6 heures) ou de 50 €(dans le cadre du service avec temps de réparation garanti sur site J+x), exclusive de toute autre indemnité. La somme totale des indemnités pendant la période de garantie ne pourra en aucun cas excéder la somme payée pour le service NEC UltraCare. La demande doit être envoyée à NEC Computers dans les 30 jours qui suivent la date de l'intervention. Dans le cas contraire, aucune pénalité ne sera versée. Le formulaire de réclamation qui doit être utilisé est disponible dans la section Services & Solutions UltraCare du site www.nec-computers.com ou sur le CD des Services UltraCare fourni avec le Produit.

Aucune pénalité ne sera versée si la cause du dommage est indépendante de NEC Computers. NEC Computers se réserve également le droit de vous facturer tout frais de réparation encouru lorsque la cause du dommage est indépendante de NEC Computers :

- En cas de catastrophe naturelle (incendie, inondation, tremblement de terre, etc.).
- Lorsqu'il est prouvé que le problème matériel est la conséquence de dommages accidentels induits par le client ou de dommages résultant des conditions d'utilisation ou de stockage du matériel (reportez-vous aux directives d'entretien et de manipulation fournies dans le manuel de l'utilisateur du produit).
- Lorsqu'il est prouvé que le problème matériel a été provoqué par l'ajout de composants matériels ou logiciels non approuvés par NEC.
- Lorsqu'il est prouvé que le problème a été provoqué par un virus et/ou un logiciel espion.
- Lorsque le client n'a pas respecté ses obligations (si le site d'installation du produit devant être réparé n'est pas facilement accessible ou que le client n'est pas disponible lorsque le technicien arrive sur le site, par exemple).
- Lorsque le site d'installation du produit devant être réparé (ou les informations sur le produit) ne correspond pas aux informations d'enregistrement UltraCare fournies à NEC Computers et/ou que la procédure de changement de site décrite ci-dessus n'a pas été respectée.
- Lorsque la panne est la conséquence de réparations effectuées par un prestataire de services ou une personne non agréé par NEC.

5.5. Retour atelier

5.5.1. Définition

La réparation et le retour du Produit ou de la CRU sont coordonnés par NEC Computers. Les niveaux de service peuvent varier selon le pays/la région.

Lorsque le Centre d'appel NEC Computers diagnostique un problème matériel, NEC Computers vous demande d'envoyer l'unité défectueuse au centre de réparation agréé NEC Computers. Une fois le Produit/la CRU réparé dans notre centre de réparation agréé NEC Computers, un transporteur agréé NEC se charge de rapporter l'unité fonctionnelle dans vos locaux. Le coût des composants/pièces remplacés et les frais de main-d'œuvre sont entièrement pris en charge par NEC Computers. À l'inverse, les frais de transport de l'unité défectueuse au centre de réparation NEC restent à votre charge.



Empowered by Innovation

NEC



5.5.2. Couverture géographique des points de retour atelier

La liste complète des pays dans lesquels vous trouverez des points de retour atelier est à votre disposition chez votre agent commercial NEC Computers. Si vous avez acheté votre produit et qu'une intervention s'avère nécessaire dans un pays autre que celui d'achat, veuillez contacter votre revendeur NEC local. La couverture géographique de la garantie NEC UltraCare ne s'applique qu'au continent du pays d'achat. La couverture des territoires d'outre-mer, des îles et des zones reculées peut varier selon le pays. Pour des détails plus spécifiques, veuillez contacter l'antenne du service NEC Computers la plus proche de chez vous.

Les services NEC UltraCare ne sont valables que dans le pays dans lequel le service NEC UltraCare et le produit correspondant ont été achetés (sauf indication contraire spécifiée par NEC Computers).

5.6. Service d'enlèvement et de retour après réparation

5.6.1. Définition

L'enlèvement, la réparation et le retour du Produit sont coordonnés par NEC Computers. Les niveaux de service peuvent varier selon le pays/la région.

Lorsque le Centre d'appel NEC Computers diagnostique un problème matériel, NEC Computers vous demande d'emballer le Produit en vue de son expédition. Un prestataire de services agréé NEC vous contacte pour organiser l'enlèvement du Produit. Au jour ouvré convenu, un transporteur agréé NEC vient récupérer le Produit dans vos locaux. Une fois le produit réparé dans notre centre de réparation agréé NEC Computers, la société de transport se charge de rapporter le Produit dans vos locaux. NEC Computers prend en charge tous les frais (transport, pièces et main-d'œuvre).

5.6.2. Couverture géographique du service d'échange de CRU

Vous pouvez obtenir la liste complète des pays dans lesquels le service d'enlèvement et de retour après réparation est disponible auprès de votre agent commercial NEC Computers. Si vous avez acheté votre produit et qu'une intervention s'avère nécessaire dans un pays autre que celui d'achat, veuillez contacter votre revendeur NEC local. La couverture géographique de la garantie NEC UltraCare ne s'applique qu'au continent du pays d'achat. La couverture des territoires d'outre-mer, des îles et des zones reculées peut varier selon le pays. Pour des détails plus spécifiques, veuillez contacter l'antenne du service NEC Computers la plus proche de chez vous.

Pour la garantie internationale qui couvre les ordinateurs portables, veuillez vous reporter au paragraphe 5.7, page 15.

5.6.3. **Heure limite d'appel du service d'enlèvement et de retour après réparation : 15h00 (heure locale)**

On entend par heure limite d'appel l'heure à laquelle le Centre d'appel NEC Computers doit avoir enregistré votre demande d'intervention pour que votre niveau de service puisse être appliqué. Pour les demandes enregistrées après l'heure limite d'appel, il faut compter un jour ouvré supplémentaire pour organiser l'enlèvement du produit.

5.7. **Garantie internationale pour les ordinateurs portables**

5.7.1. **Définition**

NEC Computers se charge de réparer votre ordinateur portable et en même temps de vous fournir le meilleur service disponible dans le pays ou la région où vous vous trouvez. Le niveau de service peut varier selon les pays ou les régions.

Lorsque le centre d'appel de NEC Computers diagnostique un problème matériel, vous pouvez bénéficier d'un service d'enlèvement et de retour après réparation ou d'un service de réparation sur site J+x pour votre ordinateur portable. Consultez les paragraphes 5.2 and 5.3 pour plus de détails sur chacun de ces services. NEC Computers prend en charge tous les frais d'intervention (transport, pièces et main-d'œuvre).

5.7.2. **Couverture géographique de la garantie internationale ordinateurs portables**

Le service de garantie internationale pour les ordinateurs portables couvre le monde entier. Si vous avez acheté votre produit et qu'une intervention s'avère nécessaire dans un pays autre que celui d'achat, NEC Computers vous fournira le meilleur niveau de service disponible à l'endroit où vous vous trouvez. La couverture géographique pour chacun de ces services est la suivante :

■ **Enlèvement et retour après réparation :**

- ◆ Le service d'enlèvement et de retour après réparation J+x est disponible en Europe. Le niveau de service peut varier selon les pays ou les régions. Pour des détails plus spécifiques, veuillez contacter votre agent commercial NEC Computers.
- ◆ Dans tous les autres pays, la réparation de votre ordinateur portable sera effectuée au mieux possible par un enlèvement puis retour après réparation.

- La réparation sur site J+x est disponible dans une partie de l'Europe. Une liste complète des pays dans lesquels est assuré le service de réparation sur site est à votre disposition chez votre agent commercial NEC Computers.

6. Support système à distance

L'objectif du support système à distance est de vous fournir un service proactif présentant les caractéristiques suivantes :

- Alerte à distance avertissant le support NEC des pannes matérielles de votre serveur
- Surveillance distante permettant un diagnostic en ligne de votre serveur effectué par le support NEC
- Ce service couvre différents serveurs. Veuillez contacter votre revendeur NEC local pour plus de détails.

6.1. Support Alerte à distance

Le support Alerte à distance est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

Votre serveur doit avoir été configuré avec un logiciel de gestion de serveurs NEC spécifique permettant de superviser les conditions de fonctionnement des composants clés de votre serveur ¹. Vous devez être équipé d'un serveur de messagerie (SMTP) pour bénéficier de ce service.

Lorsqu'une panne matérielle est détectée par le logiciel de gestion de serveurs NEC installé sur votre serveur, une alerte est immédiatement générée et envoyée au système central NEC via l'Internet. Toutes les alertes sont cryptées afin de garantir la confidentialité.

6.2. Support Surveillance distante

Le support Surveillance distante est ouvert 8 heures par jour, 5 jours sur 7, du lundi au vendredi, excepté les jours fériés, pendant les heures ouvrées suivantes (heure de l'Europe centrale) : 09:00 – 18:00.

Après réception par NEC de l'alerte générée par votre serveur pour signaler un problème matériel, l'équipe de service NEC vous rappelle pendant les heures d'ouverture spécifiées ci-dessus afin de vérifier le diagnostic initial avec vous. Dès votre accord, un technicien NEC connecte à votre serveur via l'Internet afin de finaliser le diagnostic et d'essayer si possible de régler le problème en ligne ou de lancer une intervention matérielle appropriée en fonction de l'option de service que vous avez achetée.

Le support système à distance dépend de la précision des informations de contact fournies à NEC à cette fin. Si les informations fournies manquent de précision, cela peut retarder le processus d'assistance.

1. Selon la configuration matérielle de votre serveur et le système d'exploitation installé sur votre serveur, le support Alerte à distance peut être indisponible pour certains des composants clés de votre serveur. Pour de plus amples informations, veuillez contacter l'antenne du Service Client NEC Computers la plus proche de chez vous.

7. Options à valeur ajoutée UltraCare

Trois niveaux de service sont disponibles : Basic, Advantage et Premium. Les conditions de service pour chaque niveau peuvent varier selon la catégorie de produits.

7.1. Options à valeur ajoutée pour serveurs Fault Tolerant

7.1.1. Assistance téléphonique

- **Contrat Basic** : Le Centre d'appel NEC est ouvert 8 heures par jour, 5 jours sur 7, pendant les heures d'ouverture spécifiées ci-dessus.
- **Contrat Advantage** : Le Centre d'appel NEC est ouvert 8 heures par jour, 5 jours sur 7, pendant les heures d'ouverture spécifiées ci-dessus.
- **Contrat Premium** : Le Centre d'appel NEC est ouvert 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. De plus, les clients ayant souscrit le contrat Premium bénéficient également d'une assistance téléphonique de haut niveau : l'accès direct au Centre d'expertise NEC. Dès que votre contrat Premium est validé par NEC, un numéro d'identification personnel spécifique vous permettant d'accéder directement au Centre d'expertise vous est communiqué. Pendant les heures d'ouverture de nos Centres d'appel spécifiées ci-dessus, assurez-vous d'avoir ce numéro d'identification spécifique avec vous lors de chaque appel. En dehors des heures d'ouverture de nos Centres d'appel, il vous est demandé d'entrer le numéro de série de votre serveur pour bénéficier d'une assistance.

7.1.2. Réparations matérielles

- **Contrat Basic** : Service de dépôt de CRU, retour d'une CRU fonctionnelle dans les 10 jours qui suivent la réception de l'unité défectueuse par le centre de réparation NEC.
- **Contrat Advantage** : Service d'échange avancé de CRU et/ou service de réparation sur site de FRU J+2 8x5, du lundi au vendredi. L'intervention a lieu le mardi si votre demande est enregistrée par le Centre d'appel NEC le vendredi avant l'heure limite d'enregistrement.
- **Premium contract** : Service d'échange avancé de CRU et/ou service de réparation sur site de FRU J+1 8x6, du lundi au samedi sauf vacances légales. L'intervention a lieu le samedi uniquement si votre demande est enregistrée par le Centre d'appel NEC le vendredi avant l'heure limite d'enregistrement. Dans le cas contraire, l'intervention a lieu le lundi de la semaine suivante.

7.1.3. Service sur site d'urgence le jour même

Ce service est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, et n'est proposé qu'aux clients ayant souscrit le contrat Premium. Il n'y a pas d'heure limite d'enregistrement.

7.1.3.1. Définition

NEC Computers propose le service sur site d'urgence le jour même si, après utilisation d'une solution de réparation matérielle, le serveur Fault Tolerant continue de rencontrer un problème critique et que son fonctionnement ne peut être restauré via le support système à distance. Un technicien agréé NEC se rendra dans vos locaux dans les 24 heures qui suivent l'enregistrement de la demande d'intervention par notre Centre d'appel pour vérifier le diagnostic initial et réparer le problème matériel rencontré. NEC Computers prend en charge tous les frais d'intervention (transport et main-d'œuvre). Les niveaux de service peuvent varier selon le pays/la région.

7.1.3.2. Couverture géographique du service sur site

Consultez la section "*5.3.2. Couverture géographique du service de réparation sur site J+x*", page 8.

7.1.4. Support système à distance

Ce service est proposé aux clients ayant souscrit un contrat Advantage ou Premium. Les niveaux de service peuvent varier selon le pays/la région. Pour des détails plus spécifiques, veuillez contacter l'antenne du Service Client NEC Computers la plus proche de chez vous.

7.1.5. Site Web NEC FT

Le site Web NEC FT, auquel seuls les clients ayant souscrit un contrat Advantage ou Premium peuvent accéder, fournit des informations et une assistance en ligne sur les composants matériels et propose des mises à jour logicielles et de la documentation technique.

Dès que votre contrat de garantie est validé par NEC, un numéro d'utilisateur individuel et un mot de passe activant l'accès au site Web vous sont communiqués. Pour obtenir les mises à jour les plus récentes de votre Produit, nous vous conseillons de vous connecter régulièrement au site Web Fault Tolerant www.nec-computers.com/ft.

7.1.6. Signalisation de priorité de gestion

Ce service, qui n'est proposé qu'aux clients ayant souscrit un contrat Premium, vous permet d'alerter l'équipe de gestions des services NEC en cas d'intervention non satisfaisante. La signalisation doit être envoyée à l'adresse mail spécifiée sur le certificat d'enregistrement UltraCare.

Pour que NEC agisse efficacement, vous devez spécifier le numéro de série de votre serveur et le motif de la signalisation. Vous serez alors contacté par l'équipe de support NEC pour décider des mesures appropriées.



Empowered by Innovation

NEC



7.2. Options à valeur ajoutée pour serveurs de consolidation (NEC FlexPower) et VPCC

7.2.1. Assistance téléphonique

- **Contrat Basic** : Le Centre d'appel NEC est ouvert 8 heures par jour, 5 jours sur 7, pendant les heures d'ouverture spécifiées ci-dessus.
- **Contrat Advantage** : Le Centre d'appel NEC est ouvert 8 heures par jour, 5 jours sur 7, pendant les heures d'ouverture spécifiées ci-dessus.
- **Contrat Premium** : Le Centre d'appel NEC est ouvert 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. De plus, les clients ayant souscrit le contrat Premium bénéficient également d'une assistance téléphonique de haut niveau : l'accès direct au Centre d'expertise NEC. Dès que votre contrat Premium est validé par NEC, un numéro d'identification personnel spécifique vous permettant d'accéder directement au Centre d'expertise vous est communiqué. Pendant les heures d'ouverture de nos Centres d'appel spécifiées ci-dessus, assurez-vous d'avoir ce numéro d'identification spécifique avec vous lors de chaque appel. En dehors des heures d'ouverture de nos Centres d'appel, il vous est demandé d'entrer le numéro de série de votre serveur pour bénéficier d'une assistance.

7.2.2. Réparations matérielles

- **Contrat Basic** : Service de réparation sur site J+1 8x5 ou service d'échange avancé de CRU J+1 si applicable.
- **Contrat Advantage** : Service de réparation sur site sous 4 heures 8x5 ou service d'échange avancé de CRU J+1 si applicable.
- **Premium contract**: Service de réparation sur site sous 6 heures, 24x7 ou service d'échange avancé de CRU J+1 si applicable.

7.2.3. Support système à distance

Uniquement proposé aux clients ayant souscrit un contrat Premium. Les niveaux de service peuvent varier selon le pays/la région. Pour des détails plus spécifiques, veuillez contacter l'antenne du Service Client NEC Computers la plus proche de chez vous.

7.3. Options à valeur ajoutée pour stations de travail

7.3.1. Assistance téléphonique

- **Contrat Basic** : Le Centre d'appel NEC est ouvert 8 heures par jour, 5 jours sur 7, pendant les heures d'ouverture spécifiées ci-dessus.
- **Contrat Advantage** : Le Centre d'appel NEC est ouvert 8 heures par jour, 5 jours sur 7, pendant les heures d'ouverture spécifiées ci-dessus.

Contrat Premium : Le Centre d'appel NEC est ouvert 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. De plus, les clients ayant souscrit le contrat Premium bénéficient également d'une assistance téléphonique de haut niveau : l'accès direct au Centre d'expertise NEC. Dès que votre contrat Premium est validé par NEC, un numéro d'identification personnel spécifique vous permettant d'accéder directement au Centre d'expertise vous est communiqué. Pendant les heures d'ouverture de nos Centres d'appel spécifiées ci-dessus, assurez-vous d'avoir ce numéro d'identification spécifique avec vous lors de chaque appel. En dehors des heures d'ouverture de nos Centres d'appel, il vous est demandé d'entrer le numéro de série de votre serveur pour bénéficier d'une assistance.

7.3.2. Réparations matérielles

- **Contrat Basic** : Service de réparation sur site J+1 8x5.
- **Contrat Advantage** : Service avec temps de réparation garanti de 48 heures 8x5.
- **Premium contract** : Service avec temps de réparation garanti de 24 heures 24x7.

8. Solutions de protection UltraCare

Les solutions de protection NEC UltraCare constituent une extension de la garantie standard. Les services qui vous sont proposés dans le cadre des solutions de protection UltraCare sont assurés conformément aux termes décrits dans les conditions de garantie NEC UltraCare que vous avez reçues avec votre produit NEC Computers. Vous trouverez également dans les conditions de garantie des informations sur la procédure que vous devez suivre pour bénéficier du service souscrit et des numéros de téléphone NEC utiles.

8.1. Définitions

On entend par 'membre' toute personne physique ou morale désignée sur le contrat de service des solutions de protection NEC UltraCare.

On entend par 'accident' un événement soudain et non intentionnel provoquant un dommage.



Empowered by Innovation

NEC



On entend par 'dommages matériels' la détérioration ou la destruction du matériel sous garantie.

On entend par 'vol qualifié par effraction' ou 'effraction' un vol commis après effraction d'un local ou d'un véhicule.

On entend par 'agression' tout acte de violence ou toute contrainte physique exercée volontairement par un tiers en vue de déposséder le membre propriétaire de l'équipement sous garantie.

Les vols sans agression ou sans effraction ne sont pas couverts par la garantie des services de protection.

On en entend par 'catastrophe naturelle' les dommages générés par la foudre, les inondations, les ouragans, les avalanches, les raz de marée, les tremblements de terre, les tempêtes et tout autre événement considéré comme catastrophe naturelle.

Garantie Produit de rechange : Si NEC accepte de vous fournir une unité de rechange conformément aux termes et conditions de la garantie des services de protection : NEC vous proposera une unité présente des fonctionnalités et spécifications équivalentes ou supérieures aux fonctionnalités et spécifications de votre unité d'origine.

8.2. Etendue de la garantie

8.2.1. Services de protection : produits couverts

Équipements informatiques portables achetés auprès de NEC Computers ou d'un revendeur agréé NEC. Les produits couverts sont mentionnés sur la carte d'enregistrement des solutions de protection NEC UltraCare.

Les équipements de rechange sont couverts par la même garantie que le produit d'origine à compter de leur livraison et pour la période de garantie restante des solutions de protection NEC UltraCare.

8.2.2. Services de protection : événements couverts

Les dommages matériels ou pertes résultant des événements suivants : les bris accidentels, incendies, dégâts des eaux, vols par effraction, effractions, agressions, dommages électriques ou catastrophes naturelles sont couverts par la garantie des services de protection.

8.2.3. Règles régissant l'activation de la garantie des services de protection

Le contrat de service des solutions de protection NEC UltraCare doit être enregistré auprès de NEC Computers. Il vous incombe d'enregistrer le service Solutions de protection NEC UltraCare que vous avez souscrit conformément aux procédures d'enregistrement proposées par NEC Computers (consultez la section 2 : Enregistrement de votre service NEC UltraCare).

Les informations suivantes doivent être mentionnées :

- N° de contrat de service des solutions de protection.
- Informations sur le matériel acheté : le numéro de série, la date d'achat, etc.
- Détails personnels : raison social, coordonnées et adresses de l'entité.

8.2.4. Exclusions de garantie des services de protection

Les éléments suivants ne sont pas couverts :

- Équipements non spécifiquement couverts par le contrat de service des solutions de protection NEC UltraCare.
- Dommages ou pertes résultant d'une négligence intentionnelle.
- Dommages subis par l'équipement couvert en raison d'un bris intentionnel.
- Dommages résultant du stockage ou de l'utilisation du produit dans des conditions environnementales inappropriées, notamment des environnements secs, humides, présentant des températures excessives, corrosifs, extrêmement poussiéreux, etc. (reportez-vous aux directives d'entretien et de manipulation fournies dans le manuel de l'utilisateur du produit).
- Équipement remplacé sur l'initiative du client.
- Câbles de branchement qui ne sont pas couverts par la garantie des services de protection (qu'ils soient fournis ou non avec l'équipement sous garantie).
- Logiciels, consommables (tels que les batteries), périphériques ou accessoires non intégrés au matériel sous garantie.
- Dommages esthétiques.
- Frais d'entretien, de révision ou d'amélioration du matériel sous garantie.
- Dommages ou pertes provoqués par le non-respect des instructions du fabricant ou du distributeur ou le non-respect des responsabilités et obligations auxquelles le membre doit se conformer dans le cadre de ce contrat de service.
- Dommages résultant de la réparation du matériel sous garantie par toute personne autre qu'un centre de maintenance agréé NEC Computers.
- Usure normale du matériel sous garantie.

- Pièces et dommages relevant de la garantie contractuelle du fabricant ou de la garantie légale.
- Vols dans les locaux ou les véhicules sans effraction.
- Dommages, pannes ou défauts dont les causes sont internes au matériel sous garantie.
- Dommages résultant d'un incident de fonctionnement du matériel sous garantie, d'un mauvais branchement.
- Frais de restauration des données, de réinstallation ou de reprogrammation.
- Dommages immatériels : pertes de profit, pertes de marchés et privation de jouissance.
- Dommages résultant d'une guerre civile ou étrangère, mise sous séquestre, saisie ou destruction sur ordre des autorités civiles ou militaires.
- Dommages d'origine nucléaire ou provoqués par toute source de rayonnement ionisant.
- Coûts résultant des responsabilités du membre en cas de sinistre (par exemple pour obtenir et soumettre à NEC Computers la documentation de support nécessaire au service).

8.3. Couverture géographique des services de protection

Les services de protection sont assurés dans le monde entier. En d'autres termes, NEC réparera ou remplacera votre unité en cas de perte ou de dommage, et ce quel que soit le pays dans lequel vous vous trouvez (sous réserve que la documentation soit valide et que la demande entre dans le cadre de la couverture des services de protection). Le service ne sera assuré que depuis le pays d'achat.

8.4. Responsabilités du membre en cas de sinistre

Vous devez informer le Centre d'appel NEC Computers dans les cinq jours ouvrés qui suivent l'événement.

Pour chaque événement, vous devez remplir un formulaire de réclamation Services de protection et le soumettre à NEC. Ce formulaire comprend :

- La date, la nature, les circonstances et les causes du sinistre.
- Le numéro de contrat figurant sur le contrat de service des solutions de protection NEC UltraCare.
- Les informations inhérentes au matériel sous garantie (type, marque, n° de série).



Empowered by Innovation

NEC



Le formulaire de réclamation Services de protection figure sur le CD des services UltraCare fourni avec votre produit ou peut être téléchargé depuis la section Services & Solutions UltraCare du site www.nec-computers.com.

Pièces justificatives devant être envoyées avec la déclaration :

- En cas de vol : Vous devez fournir à NEC le rapport de police d'origine récapitulant les circonstances du vol. Les coûts ou frais encourus pour obtenir le rapport de police complet auprès des autorités appropriées sont à votre charge. Les copies de rapports de police ne sont pas acceptées.
- En cas de dommage irréparable ou de vol qualifié du matériel sous garantie, les documents demandés doivent être envoyés par courrier recommandé à NEC Computers. Dans les autres cas, la déclaration peut être soumise par e-mail, fax ou courrier.
- Un formulaire de réclamation Services de protection dûment complété est requis par NEC en cas de vol ou de dommages accidentels.
- NEC Computers se réserve le droit de vous demander des informations ou des documents supplémentaires tels que la facture d'origine du produit ou du service Solutions de protection afin de valider votre réclamation.
- NEC Computers décidera si le matériel sous garantie doit être réparé ou remplacé. Le service ne sera pas assuré par NEC tant que la société n'aura pas reçu et validé l'ensemble des documents requis.

8.5. Service de protection NEC

NEC Computers :

- remplacera le matériel couvert par le contrat de service Solutions de Protection UltraCare en cas de vol ou de dommages irréparables, ou
- fera réparer le matériel endommagé couvert par le contrat de service Solutions de Protection UltraCare par un prestataire de services agréé partenaire de NEC Computers dans le cadre du service d'enlèvement sur site et de retour après réparation (cf. section 5.2).

Les solutions de protection NEC Computers ne sont disponibles qu'en combinaison avec une garantie UltraCare sur site J+x ou enlèvement sur site et retour après réparation de 3 ans.

Tous les frais d'intervention (transport, pièces et main-d'œuvre) seront pris en charge par NEC Computers, excepté les coûts résultants des responsabilités du membre en cas de sinistre (par exemple pour obtenir et soumettre à NEC Computers la documentation de support nécessaire au service).



Empowered by Innovation

NEC



8.6. Période de garantie des services de protection

La garantie est souscrite pour une durée maximale de 3 ans en même temps que l'achat du produit et de l'extension de garantie NEC UltraCare (sur site J+x ou enlèvement sur site et retour après réparation J+5 de 3 ans). La garantie n'est pas renouvelable. Si NEC Computers remplace un produit couvert par une extension de garantie Services de protection UltraCare, la période de garantie restante est alors transférée au produit de rechange.

8.7. Résiliation

La garantie est automatiquement résiliée :

- En cas de perte totale du matériel sous garantie résultant d'un événement non couvert par la garantie.
- En cas de changement de propriétaire de matériel sous garantie.
- À l'expiration de la période de garantie de 3 ans.

Résiliation sur demande du membre

Vous pouvez résilier votre garantie de trois (3) ans Solutions de protection NEC UltraCare sur demande. Cependant, NEC Computers ne vous remboursera pas la période de garantie restante.

8.8. Dispositions diverses

Prescription : toute action dérivant du présent contrat est prescrite pour deux (2) ans à compter de l'événement qui en est à l'origine. La prescription peut notamment être interrompue par l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

9. Spécifications de la garantie NEC Computers

9.1. Etendue de la garantie

La garantie NEC UltraCare ne s'applique qu'au produit tel qu'il a été livré par NEC Computers et ne couvre pas le matériel annexe (soit les accessoires et/ou périphériques installés par le client) acheté séparément, sauf autorisation spécifique de NEC.

Si NEC remplace un produit couvert par une extension de garantie UltraCare, la période de garantie restante est alors transférée au produit de rechange.

9.2. Préparation de l'intervention sur site

Il vous incombe de permettre à l'ingénieur certifié NEC ou à la société de transport agréé NEC d'accéder au produit à la date d'intervention convenue.

Vous devez vous assurer que les périphériques d'extension ou composants supplémentaires sont débranchés du produit avant l'intervention, sauf instructions contraires du Centre de contact client de NEC Computers.

NEC Computers ne pourra être tenu responsable des dommages subis par les périphériques d'extension non déconnectés avant l'intervention. Les frais supplémentaires entraînés par la déconnexion ou l'enlèvement de ce matériel peuvent être facturés par NEC Computers.

Il vous incombe de sauvegarder régulièrement les données stockées sur le produit avant toute intervention. NEC Computers ne pourra être tenu responsable de la perte des données stockées sur votre produit ou des conséquences d'une telle perte après une intervention effectuée par NEC dans le cadre de la garantie.

9.3. Exclusions de garantie

NEC Computers se réserve le droit de refuser ou de facturer l'entretien et la réparation votre produit si :

- le dysfonctionnement résulte d'une négligence ou de l'utilisation anormale du produit par des parties autres que NEC Computers, y compris, sans que cette liste soit exhaustive, l'installation, le stockage et/ou l'utilisation du produit dans un environnement inadapté (reportez-vous aux directives d'entretien et de manipulation fournies dans le manuel de l'utilisateur du produit) ;
- le dysfonctionnement résulte de dommages accidentels (sauf s'ils sont couverts par la garantie des services de protection) ou d'une négligence intentionnelle ;
- le dysfonctionnement est la conséquence de réparations non effectuées par un prestataire de services agréé NEC Computers ;
- le dysfonctionnement est provoqué par des composants logiciels ou matériels non installés par NEC Computers ;
- la preuve d'achat d'origine ne peut être présentée sur demande ;
- votre demande d'intervention est réceptionnée une fois la période de garantie expirée ;
- le dysfonctionnement est provoqué par un virus et/ou un logiciel espion ;
- vous n'étiez pas disponible le jour du rendez-vous convenu et que vous n'en avez pas informé NEC Computers dans un délai raisonnable ;

- le dysfonctionnement résulte de dommages électriques ou d'une catastrophe naturelle (la foudre, les inondations, les ouragans, les avalanches, les raz de marée, les tremblements de terre, les tempêtes ou tout autre événement considéré comme catastrophe naturelle) ;
- la demande de réparation porte sur des dommages esthétiques qui n'affectent pas les fonctionnalités du produit.

9.3.1. Exclusions de garantie ou conditions spécifiques

Sauf indication contraire ou autorisation spécifique de NEC Computers, NEC remplacera toute batterie d'ordinateur portable défectueuse pendant une période de 6 mois à compter de la date d'achat du matériel. Les batteries ne sont pas couvertes par la même garantie que le produit hôte.

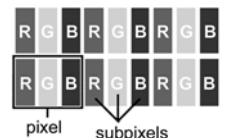
Les pièces ou accessoires (excepté les moniteurs) achetés auprès de NEC après l'achat du produit hôte seront couverts par une garantie d'un an ou la période de garantie standard restante du matériel du client (selon ce qui est le plus avantageux pour le client). Ces pièces et accessoires seront couverts conformément aux conditions de garantie standard pour pièces et accessoires et ne bénéficieront d'aucun service spécial susceptible d'être appliqué au produit hôte (sauf indication contraire de NEC).

Les consommables (claviers externes, souris, etc.) seront couverts conformément aux conditions de garantie standard pour consommables et ne bénéficieront d'aucun service spécial susceptible d'être appliqué au produit hôte (sauf indication contraire de NEC).

NEC Computers se réserve le droit de facturer les clients désireux de conserver toute pièce défectueuse remplacée lors d'une intervention. Les pièces défectueuses remplacées lors d'une intervention dans le cadre de la garantie sont la propriété de NEC Computers (sauf indication contraire).

NEC Computers se réserve le droit de changer le type de service fourni si NEC juge que ce changement est dans l'intérêt du client.

9.3.2. Conditions de garantie spécifiques aux écrans LCD



Tous les produits d'affichage NEC sont conformes aux directives ISO 13406-2, classe II.

Terminologie :

Chaque moniteur contient des millions de sous-pixels. Chaque cluster de trois sous-pixels forme un pixel. Sur les moniteurs LCD, les défaillances inhérentes aux pixels peuvent être la conséquence de pixels ou de sous-pixels qui deviennent noirs, restent allumés en permanence ou clignotent.

La proportion d'écrans exempts de points lumineux doit être de plus de 90% pour chaque lot expédié à NEC Computers.

Définition :


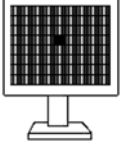
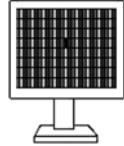
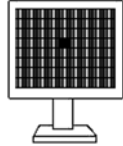
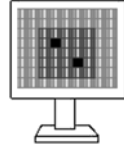
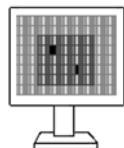
TYPE DE DÉFAUT	DÉFINITION	EXEMPLE 1	EXEMPLE 2
Type 1	Un pixel complet reste allumé en permanence. Résultat : un point blanc apparaît en permanence.		
Type 2	Un pixel ne s'allume pas. Résultat : un point noir apparaît en permanence.		
Type 3	Un ou deux sous-pixels (rouge, vert, bleu) restent allumés ou éteints en permanence. Résultat : un pixel s'affiche dans l'une des couleurs de base (rouge, vert, bleu, cyan, magenta, jaune). Un pixel clignotant peut également apparaître.		
Cluster d'erreurs de type 1 ou 2	Plusieurs dysfonctionnements de type 1 ou de type 2 surviennent dans un champ de 5 x 5 pixels.		
Cluster d'erreurs de type 3	Plusieurs dysfonctionnements de type 3 surviennent dans un champ de 5 x 5 pixels.		

Table 1: Types de défaut des écrans LCD

NEC Computers s'efforce de proposer des produits d'affichage LCD de qualité inégalée. Votre produit répond aux spécifications de classe 2 soumises aux directives de l'industrie ISO 13406-2 portant sur les moniteurs LCD.

Les moniteurs LCD utilisent une technologie basée sur les pixels. Un pixel est la combinaison de trois sous-pixels (rouge, vert et bleu) qui produisent une couleur spécifique. Chaque écran LCD contient des millions de sous-pixels. Sur les écrans LCD, les défaillances inhérentes aux pixels peuvent être la conséquence de pixels ou de sous-pixels qui deviennent noirs, restent allumés en permanence ou clignotent.

Le standard ISO 13406-2 autorise un certain nombre de défaillances basé sur le nombre total de pixels du moniteur (déterminé par la taille de l'écran).

NEC Computers remplacera tout moniteur LCD au cours de la période de garantie s'il répond aux critères suivants :

12"	1280 x 800	1024000	2	2	4	1	2
14.1"	12080 x 800	1024000	2	2	4	1	2
15"	1024 x 768	786432	2	2	4	1	2
15.4"	1280 x 800	1024000	2	2	4	1	2
17"	1280 x 1024	1310720	3	3	7	1	3
17"	1440 x 900	1296000	3	3	7	1	3
19"	1280 x 1024	1310720	3	3	7	1	3
19" wide	1440 x 900	1296000	3	3	7	1	3
22" wide	1680 x 1050	1764000	4	4	9	2	4

Table 2: Pixels défectueux

Type 1 : Un pixel complet toujours visible sur l'écran entraîne l'apparition d'un point blanc.

Type 2 : Un pixel complet qui ne s'allume plus entraîne l'apparition d'un point noir.

Type 3 : Un ou deux sous-pixels étant toujours allumés ou éteints, un pixel s'affiche dans l'une des couleurs de base (rouge, vert, bleu, cyan, magenta, jaune) ou un pixel qui ne cesse de clignoter apparaît.

Cluster défectueux 1 : Plusieurs dysfonctionnements de type 1 ou de type 2 dans un champ de 5 x 5 pixels.

Cluster défectueux 2 : Plusieurs dysfonctionnements de type 3 dans un champ de 5 x 5 pixels.

La garantie NEC Computers ne s'applique pas aux dysfonctionnements d'écran résultant d'un accident, d'une négligence, d'une mauvaise utilisation, d'une surcharge électrique ou physique inhabituelle, d'une panne de votre système électrique, du réseau électrique externe et/ou d'un système environnemental (climatisation).

9.4. Responsabilité de NEC Computers

LA PRÉSENTE GARANTIE LIMITÉE A POUR SEUL OBJECTIF LA RÉPARATION OU LE REMPLACEMENT DE LA OU DES PIÈCE(S) DÉFECTUEUSE(S) TEL QU'INDIQUÉ PRÉCÉDEMMENT. NEC COMPUTERS NE POURRA EN AUCUN CAS ÊTRE TENU RESPONSABLE VIS-À VIS DE L'UTILISATEUR FINAL OU D'UN TIERS DE TOUT DOMMAGE INCLUANT NOTAMMENT, SANS QUE CETTE LISTE SOIT EXHAUSTIVE, LA PERTE DE DONNÉES, DE SYSTÈMES D'EXPLOITATION, DE LOGICIELS, DE RECETTES, DE BÉNÉFICES, L'INTERRUPTION D'ACTIVITÉ OU LES PRÉJUDICES DIRECTS OU INDIRECTS, SPÉCIAUX, ACCIDENTELS, CONSÉCUTIFS OU NON, PRÉVISIBLES OU NON, RÉSULTANT OU NON DE LA RUPTURE DE LA GARANTIE, DU CONTRAT OU D'UNE NÉGLIGENCE LIÉE À LA VENTE DU PRODUIT, MÊME SI NEC COMPUTERS OU SES AFFILIÉS AVAIENT ÉTÉ AVERTIS DE LA POSSIBILITÉ DE TELS PRÉJUDICES. LA SOMME DES INDEMNITÉS NE POURRA EN AUCUN CAS EXCÉDER LA SOMME PAYÉE POUR LE SERVICE NEC ULTRACARE. CERTAINS PAYS OU CERTAINES JURIDICTIONS INTERDISANT DE LIMITER OU D'EXCLURE LES PRÉJUDICES ACCIDENTELS OU CONSÉCUTIFS, LES EXCLUSIONS OU LIMITATIONS CI-DESSUS NE SONT PEUT-ÊTRE PAS APPLICABLES DANS CES CAS SPÉCIFIQUES.

AUCUNE GARANTIE EXPRESSE OU IMPLICITE DU PRODUIT NE CONCERNE SA QUALITÉ MARCHANDE OU SON ADÉQUATION À UN USAGE PARTICULIER.

TOUTES LES GARANTIES EXPRESSES ET IMPLICITES DU PRODUIT SONT LIMITÉES EN DURÉE AUX PÉRIODES DE GARANTIE DÉFINIES PRÉCÉDEMMENT ET AUCUNE GARANTIE, QU'ELLE SOIT EXPRESSE OU IMPLICITE, NE SERA APPLIQUÉE AU TERME DE CETTE PÉRIODE. CERTAINS PAYS OU CERTAINES JURIDICTIONS NE PERMETTANT PAS DE LIMITER LA DURÉE DE GARANTIE, LES EXCLUSIONS CI-DESSUS NE SONT PEUT-ÊTRE PAS APPLICABLES DANS CE CAS SPÉCIFIQUE.



Empowered by Innovation

NEC



Toute révision antérieure des termes et conditions sera supplantée par les dernières révisions du document Garantie NEC. Les révisions les plus récentes ou actuelles du document Garantie produit par NEC constitueront le document applicable auquel vous serez légalement lié. Veuillez contacter votre agence commerciale NEC Computers pour obtenir la documentation de garantie la plus récente.

NEC Computers déploiera des efforts raisonnables pour respecter les délais spécifiés dans cette garantie et ne sera pas tenu responsable des événements indépendants de sa volonté qui l'empêcheraient d'assurer la prestation des services proposés, notamment, sans que cette liste soit exhaustive, l'interruption des services téléphoniques, la fermeture d'aéroports interrompant la livraison des pièces, les catastrophes naturelles, les grèves, l'impossibilité de contacter le client pour confirmer le planning, et la pénurie ou la fin de vie des pièces détachées.

NEC Computers se réserve le droit de transmettre les informations vous concernant à des tiers et ce afin d'assurer la prestation du service. Conformément aux termes et conditions de la loi Informatique et Libertés en vigueur dans votre pays, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition sur les données personnelles vous concernant en écrivant à l'adresse suivante : NEC UltraCare Helpdesk - 355, avenue Patton - BP 93507 - 49000 Angers - France. Les données personnelles vous concernant que vous nous communiquez sont collectées en vue d'assurer la prestation des services de maintenance.

Aucune clause de la garantie limitée de NEC Computers n'affecte les droits statutaires du client.

10. Annexe : Résumé des options à valeur ajoutée NEC UltraCare

10.1. Options à valeur ajoutée pour serveurs Fault Tolerant

	Basic	Avantage	Premium
Assistance téléphonique	Centre d'appel 8x5 ^a	Centre d'appel 8x5 ^a	Centre d'expertise 24x7
Réparations matérielles	Dépôt de CRU, retour de l'unité réparée dans les 10 jours	Échange avancé de CRU ou réparation sur site de FRU J+2 8x5 ^b , du lundi au vendredi	Échange avancé de CRU ou réparation sur site de FRU J+1 8x6 ^b , du lundi au samedi
Service sur site d'urgence le jour même	Non disponible	Non disponible	Dans les 24 heures
Alerte à distance	Non disponible	24x7	24x7
Surveillance distante	Non disponible	8x5 ^b	8x5 ^b
Site Web NEC FT	Non disponible	Oui	Oui
Signalisation de priorité de gestion	Non disponible	Non disponible	Signalisation via e-mail

10.2. Options à valeur ajoutée pour serveurs de consolidation et VPCC

	Basic	Avantage	Premium
Assistance téléphonique	Centre d'appel 8x5 ^a	Centre d'appel 8x5 ^a	Centre d'expertise 24x7

Réparations matérielles	Réparation sur site J+1 8x5 ^a ou échange avancé de CRU J+1	Réparation sur site sous 4 heures 8x5 ^a ou échange avancé de CRU J+1	Temps de réparation garanti de 6 heures 24x7 ou échange avancé de CRU J+1
Alerte à distance	Non disponible	Non disponible	24x7
Surveillance distante	Non disponible	Non disponible	8x5 ^b

10.3. Options à valeur ajoutée pour stations de travail

	Basic	Avantage	Premium
Assistance téléphonique	Centre d'appel 8x5 ^a	Centre d'appel 8x5 ^a	Centre d'expertise 24x7
Réparations matérielles	Réparation sur site J+1 8x5 ^a	Temps de réparation garanti de 48 heures 8x5 ^a	Temps de réparation garanti de 24 heures 24x7 ^a

a. Heure locale

b. Heure Europe Centrale

Acceptez-vous les termes et conditions des services NEC UltraCareSM ?	
Oui	Non

■ Retour à la *Page de bienvenue*.