



## Pérennisez vos investissements

Vous avez opté pour Zebra parce que vous recherchez des imprimantes reconnues pour leur haut niveau de performances, leur fiabilité et leur rentabilité. Pour tirer le meilleur profit de votre imprimante Zebra®, les services ZebraCare ont été spécialement conçus pour vous aider à rester compétitif sur le marché.

Tous les services ZebraCare couvrent la main-d'œuvre, les pièces détachées et la maintenance préventive (et, dans certains cas, les têtes d'impression et les frais de port). Avec un contrat de service annuel ZebraCare, votre imprimante est couverte dès que vous la commandez.

En protégeant vos imprimantes avec ZebraCare, vous avez l'assurance que nos spécialistes répareront votre imprimante et vous la renverront en état de marche dans les meilleurs délais !

### Sélectionnez le contrat de service ZebraCare qui vous convient :

Depot Service (Réparation en atelier), On-Site Service (Réparation sur site) ou Fixed Price Repair (Réparation à prix fixe).

## ZebraCare vous permet de :

- Maximiser le temps d'utilisation et la productivité
- Réparer rapidement votre matériel par des spécialistes en imprimantes Zebra
- Vous tenir informé des derniers développements techniques
- Éliminer votre stock de pièces
- Optimiser la fiabilité de vos imprimantes et l'efficacité de vos processus
- Mieux contrôler vos prévisions budgétaires

# Services ZebraCare

## ZebraCare Depot Service (Réparation en atelier)

ZebraCare Depot Service est un contrat de service permettant de renvoyer des produits défectueux chez Zebra. Ce service est proposé en version Standard et Comprehensive (complète).

Le service Standard couvre toutes les pièces détachées et la main-d'œuvre pour toutes les réparations, sauf si elles sont dues à une utilisation abusive, anormale ou si leurs coûts sont supérieurs au prix de l'imprimante.

Les imprimantes sont en général réparées sous 5 jours ouvrables (le jour 1 étant celui de la date de réception du matériel par Zebra). Les frais de renvoi au destinataire sont pris en charge par Zebra.

Vous pouvez également opter pour le **Collection Service** (service d'enlèvement). Dans ce cas, Zebra organise l'enlèvement de votre imprimante défectueuse le lendemain de votre demande.

Si vous optez pour l'option de **Guaranteed Four-day Turnaround** (retour d'imprimante garanti sous 4 jours), Zebra s'engage à réparer votre imprimante dans le délai imparti ou à la remplacer par un modèle équivalent en prêt ou en échange. Cette option s'applique à des contrats prévoyant la couverture d'au moins 100 imprimantes.

## ZebraCare On-Site Service (Réparation sur site)

Le **ZebraCare On-Site Service** (service de réparation sur site) est un contrat de service permettant de faire réparer vos imprimantes Zebra dans vos propres locaux.

Ce contrat prévoit d'envoyer un technicien formé par Zebra dans vos locaux dans les 24 heures qui suivent votre appel et garantit la remise en marche de votre imprimante ou son remplacement par un modèle équivalent en prêt ou en

remplacement dans un délai de 4 jours. Des opérations de maintenance préventives sont effectuées à chaque intervention.

Choisissez l'option de **Preventative Maintenance** (maintenance préventive) pour une intervention annuelle de service sur site.

## ZebraCare Fixed Price Repair (Réparation à prix fixe)

Le **ZebraCare Fixed Price Repair** (service de réparation à prix fixe) permet de réparer selon des tarifs fixes une imprimante qui n'est plus sous garantie ou qui ne fait pas l'objet d'un contrat de service de réparation.

Le tarif prédéfini pour ce service couvre pour chaque imprimante les pièces détachées (hors batteries), la tête d'impression, la main-d'œuvre et la maintenance préventive requises pour remettre en marche votre imprimante.



## Options des contrats de On-Site Service et Depot Service (réparation sur site et en atelier)

**Comprehensive Coverage** (Couverture complète) – Choisissez cette option pour couvrir la tête d'impression. Pour bénéficier des meilleurs prix ZebraCare Comprehensive, utilisez exclusivement des consommables de marque Zebra. Il suffit de demander un devis au service consommables Zebra et d'entrer le numéro de votre devis et vos ventes prévisionnelles sur le formulaire de souscription ZebraCare Service pour bénéficier d'une couverture complète.

**Printer performance analysis reports** (rapports d'analyse de performances d'imprimantes)

Si votre parc d'imprimantes est important, choisissez cette option pour obtenir des rapports mensuels analysant les performances de vos imprimantes Zebra. Ces rapports vous permettent de contrôler vos immobilisations en détaillant les taux de retour et le comportement des utilisateurs. Cette option s'applique aux contrats prévoyant la couverture d'au moins 100 imprimantes.

## Procédure de réparation Zebra

En cas de problème avec l'une des imprimantes Zebra, un défaut ou un endommagement accidentel, contactez votre fournisseur Zebra en précisant votre numéro de contrat ZebraCare et le numéro de série de l'imprimante en question. Si l'imprimante n'est pas couverte par un contrat ZebraCare, demandez une réparation à prix fixe.

Votre fournisseur Zebra vous communiquera un numéro de **Return Materials Authorisation** (RMA - autorisation de retour) qui déclenchera alors toute la procédure de prise en charge de votre imprimante.

Si vous avez opté pour un contrat de **On-Site Service**, un technicien formé par Zebra se rendra dans vos locaux sous 24 heures.

Si vous avez opté pour un contrat de **Depot Service** ou de **Fixed Price Repair**, il vous sera demandé de renvoyer votre imprimante à Zebra Europe. Si vous avez souscrit un contrat de **Depot Service** avec option d'enlèvement, emballez l'imprimante défectueuse et collez une étiquette indiquant le numéro RMA que vous avez reçu. Zebra enverra un coursier récupérer votre imprimante dans vos locaux.

## Besoin d'un support sur mesure ?

Si les contrats ZebraCare ne répondent pas à vos attentes, vous pouvez obtenir d'autres offres auprès du réseau de partenaires techniques Zebra.

### Partenaire ZASP™ (Zebra Authorized Service Provider™)

Notre réseau mondial de partenaires ZASP s'engage entièrement à fournir un service et un support d'excellente

qualité pour tous les produits Zebra. Chaque ZASP est habilité et certifié par Zebra pour fournir des prestations de réparation sur site ou en atelier, ainsi que des installations, des contrats de maintenance et un support technique. Rendez-vous sur [www.zebra.com](http://www.zebra.com) pour trouver le partenaire ZASP le plus proche de chez vous.



# Options de services ZebraCare

	ZebraCare Depot Service	ZebraCare On-Site Service	ZebraCare Fixed Price Repair
Réduction de 15 % si le contrat est souscrit dans un délai d'un mois à compter de la date d'achat de l'imprimante	✓	✓	✗
Tous frais de main-d'œuvre et de pièces détachées pour couvrir la défaillance de l'imprimante, l'usure et les défauts d'aspect (veuillez vérifier les garanties exclues et les conditions)	✓	✓	✓
Délai de retour normal	Cinq jours à compter de la réception sur le site Zebra	Le lendemain	Cinq jours à compter de la réception sur le site Zebra
Frais de renvoi inclus (pour pays de l'UE uniquement)	✓	✗	✓
Délai de souscription	dans les 3 ans à compter de la date d'achat de l'imprimante	dans les 3 ans à compter de la date d'achat de l'imprimante	dans les 3 ans à compter de la date d'achat de l'imprimante
Couverture complète (têtes d'impression comprises) avec utilisation exclusive de consommables de marque Zebra	✓	✓	✗
Couverture complète (têtes d'impression comprises)	✓	✓	✗
Réponse sur site le jour suivant	✗	✓	✗
Enlèvement et retour sur le même site du client	En option	✗	✗
Retour garanti sous 4 jours (option valable pour contrat couvrant au moins 100 imprimantes)	En option	✓	✗
Visite annuelle de maintenance préventive	✗	En option	✗
Rapports d'analyse de performances d'imprimantes (option valable pour contrat couvrant au moins 100 imprimantes)	En option	En option	✗

Souscription du contrat de Depot Service dans les pays de l'UE et certains pays uniquement. Contactez le service ZebraCare au **+44 (0) 1772 693069** ou par e-mail en envoyant un message à [zebracareemea@zebra.com](mailto:zebracareemea@zebra.com) pour vérifier si ce service est disponible dans votre pays.

Le contrat On-Site Service ne peut pas être souscrit pour tous les modèles d'imprimantes Zebra dans tous les pays EMEA. Contactez le service ZebraCare au **+44 (0) 1772 693069** ou par e-mail en envoyant un message à [zebracareemea@zebra.com](mailto:zebracareemea@zebra.com) pour vérifier si ce service est disponible dans votre pays.

©2009 ZIH Corp. ZASP, Zebra Authorized Service Provider et tous les noms et références de produits cités sont des marques commerciales de Zebra, et Zebra et la représentation de la tête de zèbre sont des marques déposées de ZIH Corp. Tous droits réservés. Toutes les autres marques appartiennent à leurs propriétaires respectifs.



#### Bureau commercial régional

1 place des Marseillais, 94220 Charenton le Pont, France

Tél. : +33 (0)1 53 48 12 60 Fax : +33 (0)1 53 48 12 70 [france@zebra.com](mailto:france@zebra.com) [www.zebra.com](http://www.zebra.com)

#### Autres bureaux EMEA

**Siège EMEA** : Royaume Uni

**Europe** : Allemagne, Espagne, Italie, Pays-Bas, Pologne, Suède **Moyen-Orient et Afrique** : Afrique du Sud, Dubaï

12561L-F Rev. 1 (04/09)