

SERVICES TECHNIQUES À DISTANCE

Biesse offre des conseils techniques gratuits à vie pendant les heures normales d'ouverture. Ces conseils gratuits comprennent offers:

- ✓ Documentation, manuels de machines ou de pièces
 - ✓ Orientation de base ou interprétation des codes d'erreur (sans arrêt machine ou problèmes de diagnostic à résoudre)
 - ✓ Questions générales sur le fonctionnement de la machine ou la compatibilité logicielle
 - ✓ Identification d'un numéro de pièce
 - ✓ Orientation initiale avant de déterminer si un support payant est nécessaire
- Les conseils gratuits sont fournis pour les 15 premières minutes de chaque ticket

Biesse propose un support technique à distance avancé pour aider à minimiser les temps d'arrêt et maintenir l'efficacité de votre production. Chez Biesse, notre équipe de support technique se consacre à vous aider à maintenir votre productivité en traitant les problèmes efficacement à distance, évitant ainsi une visite sur place. Nos spécialistes techniques peuvent évaluer, soutenir et dépanner l'équipement en temps réel, ce qui permet d'économiser du temps et des coûts, tout en réduisant le besoin d'interventions sur le terrain.

Le programme de Support Technique à Distance (Paiement par Incident) comprend les éléments suivants :

- ✓ Diagnostics et dépannage à distance
- ✓ Connexions à distance à l'équipement pour les diagnostics
- ✓ Problèmes de communication et de réseau
- ✓ Support pour les contrôleurs/PC et les logiciels
- ✓ Aide au remplacement de composants (guidage étape par étape)
- ✓ Conseils d'utilisation

Les services techniques à distance sont disponibles au tarif de 200 \$ (hors taxes) par ticket, sauf si l'équipement est actuellement sous garantie ou fait l'objet d'un contrat de support actif.

Conditions générales

Les présentes modalités et conditions régissent la prestation des services techniques à distance fournis par incident (« ticket »). En demandant un support à distance, le Client (« Client ») accepte les modalités et conditions ci-dessous.

1. **Portée des services :** Biesse fournira un support technique à distance pour l'équipement par ticket moyennant des frais fixes. Un ticket est défini comme un problème technique, une question ou une demande unique lié à un problème ou une tâche spécifique. Les communications de suivi liées au même ticket sont incluses jusqu'à ce que celui-ci soit fermé.
2. **Disponibilité du service :** Les services de support seront disponibles pendant les heures normales d'ouverture de Biesse (HNE), sauf accord contraire. Les délais de réponse peuvent varier en fonction du volume, de l'âge de la machine et de l'urgence.
3. **Responsabilités du client :** Le Client accepte de fournir des informations précises sur la machine et les détails de l'erreur, d'assurer une connectivité internet stable à l'équipement, de suivre toutes les consignes de sécurité, de maintenir des conditions de travail sécuritaires et de permettre l'accès aux interfaces de la machine sur demande (ex. : bureau à distance, journaux machine, captures d'écran du système). Biesse n'est pas responsable de la perte ou de la corruption des fichiers du Client, ni des problèmes liés au matériel réseau, aux logiciels ou à la compatibilité d'équipements et/ou de logiciels tiers. Il est fortement conseillé aux Clients de maintenir des sauvegardes régulières des données et des fichiers programmes. Le Client comprend et reconnaît que des opérateurs formés et qualifiés doivent être disponibles pendant les sessions de support afin de garantir que les services techniques à distance soient fournis de la manière la plus efficace possible.
4. **Limites du support à distance :** Le support à distance n'inclut pas : les réparations physiques ou les activités nécessitant une interaction physique avec la machine. Si une visite sur site est nécessaire, des offres seront émises pour des interventions techniques sur place.
5. **Durée, frais et facturation :** Les services sont fournis par ticket. Les frais sont facturés par incident et le Client est responsable des taxes de vente et d'utilisation applicables.
6. **Aucune garantie de résolution immédiate :** Bien que Biesse déploie tous les efforts raisonnables pour résoudre les problèmes à distance, une résolution réussie ne peut être garantie, car certains problèmes peuvent nécessiter une intervention sur site ou le remplacement de pièces.
7. **Responsabilité :** Biesse n'est pas responsable des dommages accessoires et/ou consécutifs, directs ou indirects, subis par le Client, incluant, à titre d'exemple uniquement, les arrêts de production, les pertes de revenus, les problèmes causés par une mauvaise utilisation, une modification ou un entretien inapproprié de la machine, ou les actions prises par le Client sur la base d'instructions mal suivies.
8. **Confidentialité :** Les deux parties s'engagent à garder confidentielles toutes les informations techniques partagées, les données machine et les communications.



9. GARANTIE : Biesse garantit que les services seront exécutés de manière professionnelle et dans les règles de l'art. La garantie ne couvre pas : les problèmes découlant d'une utilisation inappropriée, d'un usage abusif, d'une négligence ou de modifications non autorisées par le Client, les défaillances résultant de l'usure normale, des conditions environnementales, des problèmes de réseau ou d'alimentation électrique, des réparations, réglages ou diagnostics effectués par toute autre partie que Biesse, ou toute pièce, composant ou produit tiers. Le seul recours de l'acheteur est limité à la réexécution des services. Biesse décline toute autre garantie, qu'elle soit expresse, implicite ou légale, y compris les garanties implicites de qualité marchande ou d'adéquation à un usage particulier.

10. Acceptation : L'utilisation des services de support à distance de Biesse constitue l'acceptation de ces modalités et conditions. Toute déclaration non incluse dans ce contrat de support ne fait pas partie de l'accord et ne lie pas Biesse. Biesse s'oppose expressément et rejette toute modalité ou condition figurant dans toute commande soumise par le Client ou dans toute communication fournie par celui-ci.

Remarque : Les mises à niveau de logiciels, les nouvelles installations de logiciels, les installations ou restaurations d'images PC, ainsi que les services connexes ne sont pas inclus. Ces services sont facturables et ne font pas partie des services techniques à distance standard.

Les parties conviennent qu'un courriel confirmant l'accord constitue une acceptation valide et contraignante des frais, des modalités et conditions, et aura le même effet juridique qu'une signature manuscrite.