



CARTE DES SERVICES
SERVICE SUR SITE TERRA
POUR
SYNOLOGY
SYSTÈMES NAS

SAV TERRA

19 rue du commerce

67550 Vendenheim

Tél. : 03 68 41 10 18

Fax : 03 88 20 85 51

E-Mail : support_france@wortmann.de

www.wortmann.de

Lun.-Jeu. 9h00 - 18h00

Ven. 09h00 - 17h00

Nous comptons sur votre compréhension quant à ces règlements. Sans eux, des abus seraient possibles et les prix des services augmenteraient en conséquence. Les présentes conditions ne limitent pas vos droits légaux de consommateur.

Les conditions suivantes s'appliquent :

1. Le service sur site comprend les frais de déplacement, les salaires, les frais de transport et les pièces détachées nécessaires en cas de défaut matériel.

2. Les services sont limités à des appareils individuels et ne s'appliquent pas aux réseaux ou aux problèmes liés aux réseaux. Des installations supplémentaires, des sauvegardes de données et d'autres services non contractuels sont généralement possibles sur demande, en échange d'une participation financière.

3. La condition préalable au service sur site TERRA pour les systèmes NAS est la réservation du service pour l'appareil de base NAS et tous les disques durs inclus. Si ce n'est pas le cas, aucun service ne sera fourni.

4. Pour les mises à niveau à venir, les disques durs installés ultérieurement doivent également être achetés avec le service. Il est donc nécessaire de spécifier dans quel appareil les disques durs doivent être utilisés lors de la mise à niveau.

5. Si une mise à niveau est effectuée de manière appropriée par un partenaire de service TERRA agréé et achetée lors de l'achat des composants à mettre à niveau, le service sur site TERRA s'applique également aux nouveaux composants. Le service sur site TERRA ne s'applique ni aux composants montés a posteriori par une autre partie qu'un partenaire agréé ni à tous les problèmes techniques découlant de l'utilisation de ces composants.

6. Si vous n'êtes pas certain de l'étendue et de la durée des services, veuillez contacter votre fournisseur de système TERRA. En cas de doute, vous pouvez également nous contacter directement à l'adresse suivante : serviceteam@wortmann.de.

7. Tous les services sont limités à la fonction de base du matériel. Les mises à niveau ne doivent être effectuées que par des partenaires de service agréés TERRA.

8. Le logiciel est exclu du service. Cette clause s'applique à la fois au système d'exploitation et au logiciel d'application. Le fabricant du logiciel ou celui de l'appareil de base est responsable du support.

9. Le client est responsable de la restauration de son propre logiciel d'application. Le client est tenu d'effectuer régulièrement des sauvegardes de ses données ; aucune responsabilité n'est assumée en cas de perte de données. L'installation de mises à jour et de correctifs ainsi que la maintenance régulière du système et la surveillance du fonctionnement du système sont exclues du service sur site TERRA.

10. Votre fournisseur de système est responsable du choix des bons disques durs et de la compatibilité avec l'appareil de base. En règle générale, seuls les modèles de disques durs expressément approuvés par le fabricant de l'appareil de base doivent être utilisés.

SERVICE SUR SITE TERRA POUR SYSTÈME NAS - CONDITIONS

11. Les défauts de série des disques durs ou de l'appareil de base ou les problèmes de compatibilité entre les deux ensembles sont exclues du service sur site TERRA. Dans ce cas, Wortmann AG, en collaboration avec le fabricant concerné, s'efforcera de trouver une solution rapide.

12. Le service sur site s'applique à tous les sites en République fédérale d'Allemagne et en France. Sont exclus les îles et les autres endroits ne pouvant être atteints dans un délai convenable, à un prix usuel et par des moyens de transport normaux.

13. Le temps de réponse est d'un jour ouvrable, le temps de récupération est généralement d'un à deux jours ouvrables. Le nombre de recours à la garantie n'étant pas précisément calculable, il est possible que certains cas requièrent un délai plus long. Nous comptons sur votre compréhension dans de tels cas occasionnels.

14. Participation du client : Pour un traitement rapide, le numéro de série de l'appareil est nécessaire, avant la transmission du message d'erreur. Dans de nombreux cas, les problèmes peuvent être résolus par téléphone. Dans le cas contraire, nous vous enverrons immédiatement un technicien de service afin qu'il répare votre appareil. La preuve d'achat doit pouvoir être présentée au technicien de service.

15. Le client est tenu d'accorder un accès gratuit et de mettre à disposition les ressources existantes (électricité, connexion à Internet si nécessaire) dans la mesure de ses possibilités durant la réparation. Il est tenu d'assister le personnel de service par téléphone et sur place. Si les exigences techniques sont respectées, le client doit autoriser l'accès à son système si ce dernier est requis pour l'analyse des erreurs.

16. Aucune responsabilité n'est assumée pour les dommages indirects, les pertes de données et les coûts résultant d'un appareil défectueux.

17. La durée de la garantie et du service sur site commence à la date de vente au client final, au maximum quatre semaines après la distribution du système informatique par WORTMANN AG.

18. Le service sur site TERRA ne s'applique ni aux dommages liés au transport ni aux défauts survenant immédiatement après la livraison. Si des problèmes surviennent lors de la première mise en service, il convient de signaler immédiatement cet événement comme dommage lié au transport. Il n'est pas judicieux de poursuivre la mise en service d'un appareil endommagé ; cette dernière n'est pas non plus concernée par le service sur site TERRA. Dans un tel cas, le centre de service TERRA doit en être informé immédiatement. En règle générale, la collecte et la réparation ou, si possible, l'échange contre un appareil de remplacement sont laissés à l'appréciation des employés du centre de service TERRA. La durée de la période de garantie n'est pas affectée par le service sur site. Les réparations n'entravent pas la période de garantie.

19. Le centre de service TERRA a un stock considérable de pièces de rechange ; en cas d'intervention, des pièces de rechange identiques sont généralement utilisées. En principe, il n'existe

pas de revendication concernant des composants identiques et la compatibilité avec tous les programmes utilisés, en particulier avec les anciens appareils.

20. Le centre de service Terra s'engage à utiliser des composants au moins équivalents et compatibles avec les autres composants du système. L'équivalence se réfère à la somme des caractéristiques et est à la discrétion du centre de service TERRA. Cela peut se traduire par le remplacement de plusieurs composants afin de garantir un bon fonctionnement du système. Les composants utilisés sont neufs ou testés, ils ne doivent pas être plus anciens que les pièces défectueuses remplacées.

21. Si la réparation révèle que le défaut est dû à une mauvaise manipulation, à des périphériques défectueux, à une installation incorrecte de logiciels, à des virus ou à tout autre défaut de la part de l'utilisateur, tous les services sont payants. Par conséquent, vérifiez soigneusement que le défaut est réellement présent et tentez de réinstaller le logiciel si nécessaire avant de signaler tout défaut. Si, dans de rares cas, les tentatives de réparation sur place n'aboutissent pas au résultat escompté, le centre de service se réserve le droit de retirer l'appareil afin de le faire réparer à l'usine de Hüllhorst.

Protection des données par la détention des médias TERRA

1. Dans le cadre du service sur site TERRA, un droit de rétention des médias peut être réservé en option. Si vous avez également acheté ce produit, vous pouvez conserver les supports de données défectueux et éviter ainsi tout souci de protection des données du fait des données restantes. Les conditions suivantes s'appliquent dans le cadre du droit de rétention des médias TERRA :

2. La rétention des médias TERRA doit être réservée pour l'appareil en question. Il est valable à tout moment de la période de garantie, même si celle-ci a été prolongée par la suite.

3. Le défaut doit être confirmé par un partenaire de service TERRA agréé. Le technicien retire le couvercle du disque dur portant le numéro de série comme preuve de destruction et le conserve en guise de preuve pour le fabricant. Une personne autorisée par le client doit accuser réception du disque dur dépourvu de son couvercle et s'identifier sur demande.

4. Les modèles de disque dur ne disposant pas de couvercle doivent être détruits mécaniquement avec une photo du disque dur détruit à l'appui ; le numéro de série doit être clairement visible sur la photo.

5. En cas de défaillances répétées ou de suspicion de mauvaise manipulation, nous nous réservons le droit de refuser le service ou de réclamer les coûts requis pour le service.

6. Si sur place, le défaut ne s'avère pas matériel, le déploiement sur site est payant. Il convient donc d'utiliser tous les moyens alternatifs pour vous assurer à l'avance qu'il s'agit bien d'un défaut matériel. Votre fournisseur de système TERRA peut vous venir en aide. En cas d'indisponibilité, vous pouvez nous contacter directement si nécessaire.