

## Description Plan du Service d'assistance NEXPRESS / NEXFINITY - ADVANCED (Clickplan)

<b>PLAN DU SERVICE D'ASSISTANCE</b> <b>GROUPE DE PRODUIT</b> <b>PLANS DE CONSOMMABLES /</b> <b>PLANS BASÉS SUR LE VOLUME</b>	<b>ADVANCED</b>  <b>NEXPRESS/NEXFINITY</b> <b>Clickplan/meter plan</b> <b>Lecture manuelle</b>	<b>CONDITIONS CONTRACTUELLES SUPPLÉMENTAIRES</b>
<b>FACTURATION AU CLICK / TAILLE DE LA PAGE</b>	<p>- Les prix A4+ sont appliqués au volume de pages imprimées au cours du mois calendaire concerné.</p> <p>- Tous les clics sont basés sur des pages équivalentes A4+, le premier A4+ sur une feuille étant défini comme une surface pouvant être imagée jusqu'à une surface de 127 inches au carré, par exemple 11,25 inches x 11,5 inches = 126,6 inches au carré.</p> <p>A3+ Côté feuille = 2 x A4+ (jusqu'à 520mm de longueur d'arc)  Côté long de la feuille = 3 x A4+ (jusqu'à 660mm de longueur d'arc)  Côté arc extra-long = 4 x A4+ (jusqu'à 990mm de longueur d'arc)  Page de l'arc XXL = 5 x A4+ (&gt; 990mm de longueur d'arc)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Le Client est responsable du remplacement des ORC dans son Equipement respectif.</li> <li>Clickplan Consommation excessive de Consommables - Les Clients dont les rendements de Consommables sont inférieurs aux niveaux de consommation minimum publiés à ce moment-là et indiqués dans le document des attentes du Client devront payer des frais de reprise et/ou des frais supplémentaires. La consommation est calculée sur la base des commandes passées à Kodak au cours d'une période donnée. Toute consommation excessive sera régulièrement facturée au prix catalogue en vigueur. Les encres pour la cinquième (5.) station, l'encre claire et sèche, les outils et la consommation excessive d'ORC ne sont pas compris dans les taux d'utilisation publiés.</li> <li>Plusieurs Equipements dans le même groupe de produits et sur le même site doivent tous avoir le même plan d'assistance. Les volumes sur un seul site et sur le même groupe de produits sont combinés pour déterminer le niveau de volume pour les tarifs d'utilisation de chaque Equipement. Les volumes des Equipement NEXPRESS et NEXFINITY ne peuvent pas être combinés.</li> <li>Le tarif de base et le tarif d'utilisation peuvent varier ou augmenter en fonction de l'âge de la presse.</li> <li>Retour des ORC usagés. Au fil du temps, Kodak identifiera les ORC et autres Consommables DP sélectionnés pour les inclure dans les initiatives environnementales globales de Kodak. Le Client renverra ces Consommables DP usagés sélectionnés conformément aux instructions de Kodak. Kodak ne prend en charge que les frais d'expédition liés au retour de ces articles sélectionnés. Des frais peuvent être appliqués aux ORC non retournés.</li> <li>Le Client doit maintenir un opérateur certifié par Kodak par équipe. En cas de non-conformité, des audits réguliers seront effectués et les tarifs seront majorés de 0,005 CHF par page. Au moins un opérateur certifié par Kodak doit participer à une "formation aux meilleures pratiques Kodak" si celle-ci est proposée dans le pays ou à 500 kilomètres du site du Client.</li> <li>Le Client est responsable de l'entretien prescrit de l'opérateur, tel qu'il est exposé et décrit plus en détail dans le logiciel de service NexPert accompagnant les produits et dans d'autres informations écrites de Kodak.</li> <li>En cas de résiliation des contrats Clickplan, tous les ORC, encres sèches et toners inutilisés doivent être retournés à Kodak dans les 30 jours.</li> <li>Le Client accepte d'entrer dans l'interface utilisateur de l'Equipement toutes les données nécessaires concernant la consommation des Consommables. Lors du remplacement d'un ORC ou d'une bouteille d'encre sèche, le Client saisit toujours les nouvelles informations de consommation correspondante. Le Client doit veiller à ce que toutes ces données soient correctes et complètes et à ce qu'elles soient saisies aux moments et de la manière indiquée par Kodak. Les données sont transmises au système de gestion des données de service de Kodak ("SDMS").</li> <li>Connexion réseau requise. Le client fournira et maintiendra une connexion réseau à chaque appareil à l'usage exclusif de Kodak pour les diagnostics en ligne, les relevés de compteur et autres activités liées au service.</li> <li>Appels de service excessifs : les Clients dont les appels de service sur site sont considérés, à la seule discrétion de Kodak, comme excessifs et/ou dont le ou les problèmes auraient pu être résolus par l'opérateur de l'Equipement du Client peuvent être facturés avec des frais de service supplémentaires.</li> <li>Si le Client n'exploite pas l'appareil conformément aux spécifications publiées par Kodak ou si le Client ne fournit pas un environnement approprié pour un produit conformément aux spécifications publiées par Kodak, Kodak peut, à sa seule discrétion, facturer des frais de service supplémentaires jusqu'à ce que l'environnement soit conforme aux spécifications publiées par Kodak et que le client exploite le produit de manière continue conformément aux spécifications publiées par Kodak.</li> <li>Les objectifs de temps de réponse sont basés sur les heures d'ouverture spécifiques à chaque pays. Les jours fériés sont exclus.</li> <li>Les plans d'assistance et les prix associés ne sont valables que pour une utilisation avec des substrats certifiés par Kodak. Les cas de support causés par l'utilisation de substrats non certifiés seront facturés au taux de facturation des services en vigueur.</li> </ol>
<b>ASSISTANCE EN LIGNE (PARTNERPLACE.KODAK.COM)</b>	Inclus	
<b>ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE</b>	Inclus	
Objectif de temps de réponse	1 heure	
Période de Service/Heures de bureau locales	8h00 - 17h00 Lun - Vend (sauf jours fériés - heures de bureau locales)	
<b>ASSISTANCE SUR SITE</b>	Inclus	
Objectif de temps de réponse sur site	Jour ssuivant	
Période de Service/Heures de bureau locales sur site	8h00 - 17h00 Lun - Vend (sauf jours fériés - heures de bureau locales)	
Frais de déplacement dans la Période de service sur site	Inclus	
Frais de travail dans la Période de service sur site	Inclus Si une intervention sur site a eu lieu parce que les tâches de l'opérateur n'ont pas été exécutées correctement ou parce que les conditions environnementales ou les consommables n'étaient pas conformes aux spécifications, cela entraîne la facturation des prestations de service.	
<b>KITS SUR SITE ORDRES DE CHANGEMENT (FCO)</b>	Inclus	
<b>MAINTENANCE PRÉVENTIVE</b>	Inclus	
<b>PIÈCES DE RECHANGE</b>	Inclus	
<b>ASSESSOIRES DE MAINTENANCE</b>	Inclus dans Clickpan : Consommables DP et ORC. Sont exclus les encres claires et les encres sèches de couleur spéciale et les révélateurs, les différents accessoires d'entretien comme indiqué dans le Customer Expectation Document. Les frais d'expédition et de traitement sont facturés pour chaque envoi. Les consommables DP et les ORC restent la propriété de Kodak jusqu'à leur utilisation complète. )	
<b>MISES À JOUR DU LOGICIEL (logiciels créés par Kodak)</b>	Inclus	
<b>MISES À JOUR DU LOGICIEL ET PATCHES (logiciels créés par Kodak)</b>	Inclus	
<b>NOUVEAU MATÉRIEL INFORMATIQUE POUR LES MISES À JOUR DU LOGICIEL FRONTAL</b>	Non inclus	
<b>PRESTATIONS DE SERVICE PROAKTIVE</b>	en option moyennant un supplément	