

CONTRAT SÉRÉNITÉ



Le contrat Sérénité vous permet une totale prise en charge des problèmes techniques que peuvent rencontrer vos clients, dans l'utilisation quotidienne des produits de visioconférence LIFESIZE et ses périphériques (meuble, écran) fournis par DWPro.

La souscription à ce contrat vous permet d'obtenir une extension aux garanties constructeurs habituelles (voir descriptif du contrat ci-dessous).

	Garantie LIFESIZE	Contrat Sérénité DWPRO
Options d'extension de garantie constructeur du terminal pendant la durée du contrat (1 à 5 ans)	✓	✓
Echange standard des équipements sous garantie à J+1 pendant toute la durée du contrat (après constatation panne avérée)	✓	✓
Assistance téléphonique et/ou email illimitée en anglais 5 jrs/ 7 du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00 (hors jours fériés)	✓	✓
Mises à jour des logiciels du constructeur (mineures et majeures) pendant toute la durée du contrat	✓	✓
Ce que vous apporte le CONTRAT SÉRÉNITÉ de DWPRO en plus de la garantie constructeur		
Assistance téléphonique et/ou email illimitée en français 5 jrs/ 7 du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00 (hors jours fériés)	X	✓
Assistance possible directement par visioconférence	X	✓
Un point d'accès dédié pour toutes les demandes d'échange, de réparation ou de prestations techniques complémentaires	X	✓
Une vérification annuelle du terminal à distance	X	✓
Prise en main à distance du terminal pour dépannage	X	✓
Tarif préférentiel sur d'éventuelles interventions physiques sur site	X	✓
En cas de panne avérée, mise à disposition d'une solution alternative de communication sous 24-48h	X	✓

Tous les contrats de maintenance et de service sont réassurés directement auprès du constructeur.
Ce document est un descriptif et ne peut, en aucun cas, faire office de contrat. Valable en France métropolitaine.