

Guide d'informations

termes et conditions

1. Qu'est-ce que « TROCARE » ?

Le TROCARE est un package de coût de possession pour les machines laser Trotec, qui peut être acheté au moment de l'achat d'un système laser neuf ou d'occasion ou acheté pour des systèmes existants jusqu'à cinq ans. TROCARE peut être renouvelé jusqu'au début de la 6ème année de fabrication de la machine.

2. Comment TROCARE fonctionne ?

Vous pouvez vous retirer du programme TROCARE sans frais sous réserve d'un préavis de 30 jours. Pour vous désinscrire, informez simplement Trotec Laser Canada par écrit par courriel à helpdesk@support.mytrotec.ca 30 jours avant.

3. Nouveaux systèmes laser

Inscrivez-vous à TROCARE avec un nouveau système laser pour profiter d'avantages supplémentaires en plus de la garantie d'usine standard.

Entretenez TROCARE dès le départ et la machine peut rester sous garantie jusqu'à la fin de sa 6ème année.

4. Systèmes laser existants

Si vous achetez TROCARE avec un système laser existant sur lequel TROCARE n'a pas été souscrit dès le départ, vous pouvez profiter de tous les avantages du coût total de possession sur n'importe quelle machine jusqu'à 6 ans.

Pour nous permettre de garantir toutes les pièces de la machine, à notre discrétion, un premier service TROCARE payant peut être nécessaire, qui comprendra une inspection complète de la machine existante. Tout problème existant doit être rectifié avant la mise en place de la protection TROCARE. Tous les défauts détectés qui sont encore couverts par la garantie standard de la machine seront réparés gratuitement conformément aux termes de la garantie d'origine. Si la machine est encore en phase de garantie d'usine (année zéro à 1), Trotec à

sa discrétion peut choisir de remplacer l'équipement par un même modèle mais une machine d'âge similaire.

Si vous n'avez pas acheté la machine à partir d'équipements de démonstration neufs ou achetés, l'âge de la machine aux fins de TROCARE sera basé sur la date de livraison originale de la machine de l'usine à son premier propriétaire ou à la date de livraison originale à Trotec Laser Canada dans le cas d'anciens stocks de démonstration.

1. Ce qui est couvert par TROCARE?

a. Systèmes laser

Tubes laser
Circuits imprimés
Ceintures
Pointeurs point rouge
Moteurs
Alimentations
Roulements

Tous les articles ci-dessus ne seront délivrés que sur instruction d'un représentant Trotec agréé

b. Tables de base

- 1 table tous les 5 ans – peut être sélectionnée à partir d'une table de gravure magnétique ou d'une table à vide, mais pas une de chaque..

Non disponible les deux premières années pour les nouvelles machines.

S'applique uniquement aux tables basses fournies avec la machine ou achetées ultérieurement. Les tables de base d'un type différent des articles achetés ne seront pas fournies.

c. Dirigeantes

- Les règles ne sont couvertes par aucun niveau TROCARE.

d. Extracteurs/Filtres/Consommables (Miroirs, Objectifs et général)

Les extracteurs ne relèvent pas de TROCARE

7. Ce qui n'est pas couvert par TROCARE

- Dommages causés par accident ou mauvaise utilisation.
- Dommages causés par un incendie, une inondation ou autre.
- Dommages cosmétiques causés à la machine
- Les pertes dues au vol. lors d'une utilisation normale telle que le brûlage, • Dommages causés par les surtensions rayures ou bosses • Systèmes de refroidissement par eau.
- Matériaux utilisés dans la machine laser.
- Pertes indirectes subies
- Usure générale à l'exception des articles de toute défaillance de toute description.
- Toutes les optiques, filtres, miroirs, charbon, tables de découpe, systèmes d'extraction entièrement.

8. Si vous avez un problème

Si vous rencontrez des difficultés avec la machine ou le fonctionnement de la machine, veuillez contacter Trotec Technical

Service de soutien en visitant ticket.mytrotec.ca

Pour nous permettre d'établir le meilleur plan d'action, nous pouvons vous demander d'exécuter une série de courts tests ou nous pouvons vous demander de vous connecter à votre PC à distance.

Vous pouvez télécharger la connexion à distance TeamViewer

9. Service de pièces TROCARE

Dans le cas où des pièces de rechange sont nécessaires, celles-ci seront envoyées dès que possible à partir de notre stock.

Des pièces de montage utilisateur seront fournies pour que vous puissiez les installer conformément au manuel d'utilisation. Ces pièces comprennent les lentilles, les miroirs et certains câbles.

10. Visites des techniciens TROCARE

Dans le cas où un appel est nécessaire, cela sera organisé à la prochaine occasion disponible. Votre technicien vous demandera de signer un document de service détaillant les travaux effectués. Le TROCARE n'est pas un SLA et en tant que tel n'offre ni n'implique aucune offre de service accéléré.

11. Visite de service programmée de TROCARE

Pour les nouvelles machines à la discrétion de Trotec, la première visite d'entretien programmée doit avoir lieu dans les trois mois suivant la fin de la première année de propriété sous réserve de la poursuite de TROCARE dans la deuxième année.

Pour les machines plus anciennes, la première visite d'entretien programmée doit avoir lieu avant le début de la couverture pour confirmer l'état de la machine.

Les années suivantes, la visite d'entretien programmée est due dans les trois mois suivant la date de renouvellement de chaque année de TROCARE.

Si la machine est identifiée comme étant dans un environnement particulièrement difficile, il peut être nécessaire d'augmenter la fréquence des visites d'entretien programmées pour maintenir la machine dans ses limites de conception. Ces visites supplémentaires entraîneront des frais supplémentaires.

Au cours de la visite, le technicien de service procédera à une évaluation complète de la machine.

La machine sera entièrement entretenue selon les spécifications du fabricant.

Le logiciel de contrôle de la machine sera mis à niveau vers la dernière révision de la version du logiciel actuellement installée à la discrétion du technicien.

De nouvelles versions majeures du logiciel peuvent être installées à ce moment, mais peuvent entraîner des frais de mise à niveau.

12. TROCARE Renouvellement

TROCARE se renouvelle tacitement chaque année et est valable pour une durée d'un an, sauf avis contraire de notre part notifié.

13. Annulation de TROCARE

Pour annuler TROCARE, vous devez nous en informer par écrit, aux coordonnées au moins 30 jours avant la date de renouvellement du forfait TROCARE existant.

TROCARE peut être annulé à tout moment avec un préavis écrit de 30 jours.

14. Payer pour TROCARE

TROCARE peut être payé annuellement en totalité ou en douze versements égaux par virement bancaire ou par carte de crédit.

Si vous souhaitez qu'un numéro de Bon de Commande apparaisse sur votre facture, merci de nous communiquer ce numéro dès réception de la lettre de renouvellement.

15. Exemptions de voyage TROCARE

Les forfaits TROCARE couvrent les frais de déplacement de nos ingénieurs pour visiter vos locaux dans un rayon de 350 km de l'un des centres de Trotec Laser Canada, y compris Mississauga, Langley, Calgary et Montréal.

Dans la mesure du possible, des dispositions de voyage plus longue distance seront prises vers plusieurs sites et les frais de voyage à l'étranger seront répartis entre les clients.

Termes et conditions de TROCARE

1. Étendue de la livraison a Les présentes conditions régissent la coopération entre le client et Rubber Stamp and Engraving (« Trotec ») en ce qui concerne la maintenance, les réparations et les garanties de l'équipement couvert par le programme TROCARE.

TROCARE – Guide d'information et conditions générales

Trotec Laser Canada | 1705 chemin Argentia Unité 9, Mississauga, ON L5N 3A9

- b Le Programme TROCARE commence à la signature de la Commande sur la première page par Trotec.
- c Le programme TROCARE couvre exclusivement les articles d'équipement énumérés à la première page de ce contrat et ne s'étend pas aux autres produits fournis par Trotec avant ou pendant la durée du programme TROCARE.

2. Général

- a. Un service d'entretien préventif annuel effectué par des techniciens Trotec à partir de la deuxième année pendant la durée du programme TROCARE peut être requis.
- b. La fonctionnalité et la capacité complètes de l'équipement doivent être assurées par des services de maintenance réguliers conformément aux instructions énoncées dans le manuel d'utilisation fourni lors de la livraison de l'équipement concerné. Les travaux de maintenance et de service essentiels qui doivent être effectués par le client régulièrement comprennent :
 - nettoyage quotidien du miroir, du porte-verre et de la lentille ;
 - nettoyage du filtre à air ; et
 - si nécessaire, nettoyage des zones d'équipement en dessous et au dessus de la table.

3. Maintenance technique préventive

- a. La maintenance comprend les travaux de maintenance spécifiques à l'appareil décrits dans les manuels d'utilisation de l'équipement, généralement l'examen du bon fonctionnement des composants individuels, le nettoyage et l'alignement des miroirs 1 et 2 et de l'extenseur de faisceau, le cas échéant, le réglage du laser et de la table et, si nécessaire, le remplacement des pièces de rechange en concertation avec le Client.
- b. Les services de maintenance peuvent être effectués pendant les heures ouvrables normales entre 9h30 et 16h30 HNE du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés et des jours fériés ou des périodes d'arrêt.
- c. Chaque service d'entretien sera effectué après la prise d'un rendez-vous.
- d. Les rendez-vous peuvent être reportés jusqu'à 24 heures avant le rendez-vous concerné.
- e. Si le Client, malgré un rendez-vous, ne peut accorder à un technicien l'accès au matériel pour effectuer les prestations de maintenance, les temps et frais de déplacement engagés seront facturés au prix coûtant.
- f. Une maintenance préventive supplémentaire peut être nécessaire si la machine est utilisée dans un environnement excessivement difficile.

4.

Réparations

- a. Le Client doit fournir à Trotec toutes les informations pertinentes et nécessaires au diagnostic des erreurs et au dépannage.

- b. Dans un premier temps, une tentative de réparation sera effectuée via un diagnostic à distance (soit par téléphone, soit par accès informatique à distance) dans le but de résoudre le problème en coopération avec le Client par téléphone. En cas d'échec, une réparation sur site par un technicien Trotec sera organisée. Trotec se réserve le droit de décider si une visite sur site est appropriée ou si une pièce peut être remplacée par le client.
- c. L'intervention sur site sera effectuée à des heures convenues pendant les heures ouvrables normales entre 9h30 et 16h30 HNE du lundi au vendredi, à l'exclusion des jours fériés, des jours fériés et des fermetures.

5. Garantie

a. Contenu et étendue de la garantie

- i. Les défauts pendant la période de garantie seront corrigés par le remplacement des pièces défectueuses ("garantie des pièces de rechange"). Les pièces remplacées deviennent la propriété de Trotec. Les frais de transport (expédition régulière) au Client pour les pièces de rechange couvertes par la garantie seront à la charge de Trotec.
- ii. Si Trotec juge un défaut irréparable, Trotec peut remplacer l'équipement gratuitement.
- iii. Le client n'aura pas droit à un remplacement gratuit si le défaut ou le dommage (par exemple dommages aux lentilles, optiques, etc.) est causé par un entretien insuffisant ou incorrect ou un cas de force majeure.

b. Conditions de garantie

- i. Le client doit se conformer aux informations générales et aux instructions du manuel d'utilisation, en particulier en ce qui concerne la sécurité laser et toutes les conditions techniques préalables requises doivent être présentes avant l'installation.
- ii. L'installation et la mise en service doivent être effectuées par Trotec.
- iii. Le Client doit faire fonctionner l'équipement dans le respect de la température ambiante, de l'humidité, de la sécurité électrique, etc. dans un environnement agréé.
- iv. Tout défaut doit être signalé à Trotec immédiatement.

c. Exclusion de garantie

- i. Le client reconnaît et accepte expressément que dans le fonctionnement de l'équipement, le client doit se conformer aux instructions du manuel d'utilisation et que toute réclamation au titre de la garantie est exclue dans les événements et circonstances suivants :
 1. Installation ou mise en service incorrecte ;
 2. Fonctionnement ou utilisation incorrects ;
 3. Maintenance insuffisante ou incorrecte ;
 4. Utilisation d'accessoires et de consommables incorrects ;
 5. Dommages externes ou physiques tels que les dommages de transport,
 6. Dommages aux surfaces, dommages résultant de l'eau ou du feu, etc.
 7. Réparations par des personnes non autorisées par Trotec ;

8. Utilisation de pièces et de consommables non OEM.
9. Fonctionnement de l'équipement en dehors de la plage de température et d'humidité approuvée ;
10. Non-respect de la maintenance préventive

Dans ces circonstances, Trotec facturera les réparations.

6. Des pièces de rechange

À l'exception des pièces de rechange couvertes par la garantie et des consommables inclus et fournis dans le cadre des services annuels, Trotec facturera toutes les pièces de rechange (si elles sont réputées facturables en vertu de la clause 5 ci-dessus) ou les consommables sur la base de la liste de prix Trotec en vigueur à ce moment-là.

7. Accès à l'équipement

Le client doit accorder un accès sans entrave à l'équipement pendant la prestation des services de maintenance préventive et de réparation, fournir un espace de travail sûr et, le cas échéant, aider le technicien Trotec avec le personnel et le matériel.

8. Tâches et responsabilités de Trotec

- a. Trotec effectuera les travaux de maintenance définis et convenus pendant la durée des présentes. Trotec peut déléguer tout ou partie des services à des soustraitants, à condition que les mêmes normes de qualité soient respectées.
- b. Trotec s'engage à fournir les services ci-dessous avec le plus grand soin et la plus grande diligence. Sauf en cas de fraude et de négligence grave, la responsabilité de Trotec pour tout dommage résultant d'une action directe ou d'une omission sera limitée au montant des coûts annuels payés pour le programme de soins. Trotec cannot be held liable:
 - i pour toute perte, dommage ou coût résultant d'un manquement à l'une des obligations du Client ;
 - ii pour toute perte ou dommage, dommages indirects, tels que la perte de profit, l'échec de la production, la perte d'informations commerciales, la perte d'opportunités commerciales, les risques de réputation et autres ;
 - iii pour la perte d'informations et de paramètres système ; iv en cas de force majeure ou de survenance d'événements indépendants de sa volonté, y compris mais sans s'y limiter les grèves avec Trotec, ses fournisseurs ou sous-traitants, les épidémies, la guerre, l'incendie, l'inondation, l'interruption ou les retards de transport ou les mesures légales qui entraînent toute interruption ou limitation des opérations.

9. Autres obligations du client

Le Client s'engage à s'assurer que les machines sont utilisées dans des conditions cadres adaptées (utilisation des machines selon la notice d'utilisation, etc.) et toutes les instructions émises par Trotec concernant l'installation, l'exploitation et la maintenance des systèmes.

10. Début et durée du présent accord

- a. Le présent Contrat est initialement exécuté pour une durée d'un (1) an à compter de la date d'installation, ou si le Contrat est signé ultérieurement, après la signature du présent Contrat.
- b. Le présent Accord est automatiquement renouvelé par un (1) an, à moins qu'il ne soit résilié par l'une ou les deux parties moyennant un préavis écrit d'au moins trois (3) semaines avant son expiration.

11. Annulation

Si le client est en retard de paiement ou enfreint toute autre condition du programme de soins, le présent accord est automatiquement résilié quinze (15) jours après le dernier préavis officiel de Trotec, et le client sera facturé au prorata temporis pour le période de temps.

Trotec peut conserver tous les paiements que le client a effectués en vertu des présentes au cours de l'année contractuelle en cours, nonobstant toute réclamation en dommages-intérêts, que Trotec peut faire valoir contre le client à un moment ultérieur.

12. Prix

- a. La rémunération annuelle pour le programme TROCARE sélectionné est indiquée à la première page de ce document.
- b. La rémunération annuelle indiquée à la page un est valable pour la première année du contrat. Trotec peut ajuster les prix des services aux conditions du marché dans le cadre de tout renouvellement du contrat. En cas de changement de prix, Trotec communiquera au Client le prix pour l'année contractuelle suivante en donnant un préavis écrit d'au moins six (6) semaines avant l'expiration de la durée du contrat. Le contrat est tacitement reconduit d'un an aux nouvelles conditions, sauf résiliation par écrit au moins trois (3) semaines avant son échéance.

13. Paiement

- a. Le programme de soins est payable mensuellement. Les conditions spéciales convenues doivent être documentées par écrit sur la première page du programme TROCARE.
- b. Les frais supplémentaires qui peuvent survenir (par exemple les consommables) sont facturés séparément après la livraison.
- c. Les prix convenus sont toujours assujettis aux taxes fédérales et provinciales appropriées au Canada.

ré. Sauf convention contraire expresse par écrit, les paiements doivent être effectués dans les sept jours à compter de la date de facturation. Le Client ne peut pas faire valoir de contreprétentions par voie de compensation ou d'exercice de droits de rétention, à moins que

ces contre-prétentions aient été déterminées avec effet juridique et soient expressément reconnues par Trotec.

e. Les paiements doivent être effectués par carte de crédit

F. Les versements sont toujours imputés sur les frais (relance, frais de litige, etc.), puis sur les intérêts et enfin sur le capital, c'est-à-dire la dette la plus ancienne. Toute autre finalité dédiée aux paiements du Client sera nulle. Si un paiement échelonné est convenu, la totalité du montant encore impayé sera due en cas de non-paiement même d'un seul versement. Trotec peut refuser d'accepter les paiements par chèque ou traite sans indication de motif.

g. Le Client est réputé en retard de paiement si le paiement n'est pas effectué dans le délai convenu, sans qu'aucune mise en demeure particulière de Trotec ne soit requise. Dans ce cas, Trotec peut annuler toutes les conditions de paiement convenues - à tout moment et exiger le paiement immédiat du montant impayé.

h. Sauf convention contraire expresse par écrit, en cas de retard de paiement, le Client paiera des intérêts moratoires à un taux de 8 % au-dessus du taux d'intérêt de base, et en tout état de cause au moins 12 % par an, sur les sommes dues. Le Client devra également payer tous les frais de relance et de recouvrement non judiciaires, y compris les frais juridiques ou les frais d'une agence de recouvrement.