

ZEISS PROTECT Service Agreement

Protect preventive



Les appareils haut de gamme méritent une maintenance haut de gamme.

Afin que votre appareil fonctionne toujours à merveille et pour éviter les pannes, notre contrat de maintenance Protect preventive de ZEISS comprend sa maintenance préventive à intervalles réguliers.

Bénéficiez des avantages suivants :

- **Performance du système et disponibilité des instruments optimisées**
Nos experts en maintenance se chargent de la maintenance régulière de votre instrument. Les pannes et anomalies quant aux performances sont détectées prématurément et peuvent être éliminées avant même que cela ne se répercute sur votre travail. Cela permet efficacement d'éviter les immobilisations imprévues.
- **Sécurité et confort**
Vous êtes en droit d'attendre des résultats fiables de votre appareil. Une maintenance régulière préserve les performances et la valeur de votre instrument.
En qualité de client Protect preventive, vos requêtes sont systématiquement traitées de manière prioritaire. Si votre travail ne peut souffrir d'aucun retard, pourquoi devriez-vous attendre ?
- **Frais de maintenance optimisés**
En cas de réparation, nous vous proposons nos pièces de rechange ZEISS d'origine à des conditions spéciales.



Les prestations de notre contrat de maintenance Protect preventive :

- ☑ **Maintenance préventive de votre appareil conformément au calendrier de maintenance (coûts de la main d'oeuvre et frais de déplacement inclus)**
- ☑ **Remise de 10 % sur les pièces de rechange**
- ☑ **Assistance téléphonique**
- ☑ **Traitement prioritaire de vos demandes d'assistance**
- ☑ **Mises à jour logicielles (correctifs et améliorations des performances)**
- ☑ **Contrôle de la sécurité des appareils conformément aux prescriptions techniques**
- ☑ **The ZEISS Portal for Microscopy: portal.zeiss.com**
- ☑ **ZEISS Predictive Service**

- * *Les collaborateurs de notre service d'assistance téléphonique se tiennent à votre disposition du lundi au vendredi de 8h00 à 12h00 et de 13h00 à 17h00, sauf jours fériés légaux. Les dispositions divergentes doivent faire l'objet d'un accord individuel.*
- * *Les appareils et composants compris dans votre contrat de maintenance Protect preventive sont stipulés dans notre devis distinct.*

Les prestations suivantes ne sont pas incluses et seront facturées séparément :

- Coûts de la main d'œuvre et frais de déplacement occasionnés dans le cadre de réparations
- Réparations et interventions de maintenance résultant d'une erreur de manipulation, d'une utilisation incorrecte ou d'une négligence
- Pièces de rechange et pièces détachées ZEISS d'origine
- Les consommables, comme par exemple les ampoules, l'huile à immersion, les filtres, les fusibles, etc., seront facturés séparément.
- Mises à niveau logicielles (c.-à-d. nouvelles fonctionnalités)
- Entretien d'appareils et composants non stipulés dans le devis, même en cas de livraison avec l'appareil.
- Installation et configuration d'applications logicielles
- Diagnostic de pannes en présence de problèmes liés au réseau, à la compatibilité au sein du réseau du client ou aux paramètres réseau, exception faite de l'adresse IP de l'appareil en soi
- La sauvegarde, la migration et la restauration des données incombent au client
- Imprimantes en tous genres, équipement informatique, table de refroidissement Peltier, dispositif cryogénique, pulvérisateur cathodique, appareil point critique, systèmes EDX, y compris détecteur et accessoires, systèmes WDX, y compris détecteur et accessoires, ainsi que tous les composants étrangers non stipulés qui ne font pas partie intégrante de l'appareil de base.

Devoir de collaboration du client :

- Le client nomme un interlocuteur ayant pouvoir de décision à la société ZEISS.
- À titre gracieux et en temps voulu, le client se charge de l'accès à toutes les données, informations et dispositifs (par ex. documentation, locaux, équipement, logiciels, lignes de données) requis par ZEISS dans le cadre de l'exécution de la prestation.
- En cas d'exécution de prestations de service dans les locaux du client, il incombe à ce dernier de s'assurer que les collaborateurs ZEISS ont libre accès pendant l'exécution de la prestation, que des mesures de précaution adéquates ont été prises en vue de la protection de leur santé et de leur sécurité et que les prescriptions spécifiques à la protection au travail sont respectées.
- Lorsqu'une restauration du système d'exploitation s'avère nécessaire, il incombe au client de mettre à disposition les supports de données et licences inhérents.



Les conditions générales de vente et de livraison s'appliquent. Les services et les ajustements sont soumis aux spécifications internes de ZEISS. Les conditions générales actuelles et les descriptions de services telles qu'elles figurent sur zeiss.ch s'appliquent.