

Le contrat de maintenance
**CIPHERLAB
SERVICE
ADVANTAGE**

ASSURER UNE SATISFACTION EXCEPTIONNELLE

Un produit fiable est essentiel au succès commercial de votre entreprise.

Avec les appareils versatiles CipherLab garantissant le bon fonctionnement de votre entreprise, il est important d'être préparé aux possibilités de réparations. Il est toujours avantageux d'avoir un moyen sûr et rapide de réparer votre appareil en cas de besoin. C'est pour cette raison que CipherLab a spécifiquement établi le contrat de maintenance CipherLab Service Advantage, pour vous permettre de minimiser les temps d'immobilisation et de réduire le coût total de possession des appareils de CipherLab. Le contrat de maintenance CipherLab Service Advantage permet de garantir le bon fonctionnement de votre entreprise et de protéger en toute sécurité vos investissements dans nos produits hautement fonctionnels.





Protégés face aux frais de réparation imprévus

Les Techniciens Experts CipherLab fourniront tous les services de réparation pour restaurer vos appareils à leur état de fonctionnement normal. Si les appareils CipherLab sont robustes, ils restent toutefois vulnérables face à certains dommages causés par des accidents occasionnels. Notre garantie complète vous offrira toute satisfaction grâce à une couverture totale qui vous protège en cas de casse accidentelle mais aussi en cas d'usure normale, sans aucune distinction. Notre service remet vos appareils entièrement en état afin de maintenir une productivité maximale. Vos appareils sont donc entièrement protégés, sans frais supplémentaires inattendus¹.

Différentes options de durée

CipherLab fournit 3 options de garantie : standard, prolongée et complète, la durée de protection pouvant varier jusqu'à 5 ans au total. Vous pouvez opter à tout moment pour la garantie étendue avant expiration de la garantie standard. Parallèlement, vous pouvez sécuriser vos investissements en achetant la garantie complète de 3 ou 5 ans.

Grande rapidité d'exécution

En optant pour la garantie complète de CipherLab, vos produits défectueux seront entretenus et réexpédiés dans un temps de traitement record. Vos produits sont testés et réparés rapidement et efficacement, réduisant ainsi vos coûts de temps d'immobilisation. Avec la garantie complète, votre entreprise est maintenue sur de bons rails.

Entretien à valeur ajoutée

CipherLab met à jour gratuitement le firmware de votre appareil pendant le processus de réparation, assurant ainsi son bon fonctionnement. Avec la version la plus récente du firmware, vos appareils fonctionneront dans les meilleures conditions.

RMA en ligne

CipherLab dispose également d'une plateforme RMA en ligne. En tant que bénéficiaire de notre garantie, vous pouvez accéder en toute commodité au RMA en ligne où que vous soyez pour lancer et gérer la demande de réparation pour votre équipement.

Coût total de possession réduit

Grâce au contrat de maintenance CipherLab, les appareils sont entretenus et retournés très rapidement, offrant un moyen fiable d'éliminer les frais d'immobilisation et les frais engendrés par les pannes. Plus qu'une simple satisfaction immédiate, vous réduisez également les coûts d'entretien et de remplacement à long terme.

		Garantie standard	Garantie prolongée	Garantie complète	Extension
		1 an	Jusqu'à 4 ans	3 ans	Jusqu'à 2 ans
Durée				5 ans	-
Couverture Générale	Défauts de matériel	V	V	V	V
	Usure et utilisation normale			V	V
	Bris accidentel			V	V
	Tous les matériaux, pièces et main d'œuvre	V	V	V	V
	Dernière mise à jour du firmware	V	V	V	V
Délai d'exécution et d'expédition	Jour ouvrable	7 jours	5 jours	2 jours	2 jours
	Expédition	Réception		V	V
		Retour	V	V	V

1. Les droits d'explication pour les termes en ce qui concerne les défauts et les réparations sont réservés par CipherLab.

2. La disponibilité du service peut varier selon les pays. Veuillez contacter votre représentant CipherLab pour la liste des ordinateurs mobiles CipherLab admissibles au contrat de maintenance CipherLab Service Advantage.

3. Quand une réparation est nécessaire, connectez-vous au système RMA de CipherLab, <http://e-rma.cipherlab.com.tw>, et remplissez un formulaire de demande de RMA.



Cipherlab Service Centers
CipherLab Co., Ltd.
7F, No.196, Ta-Tung Rd., Sec.3
Hsichih, New Taipei City
Taiwan, R.O.C.
Tel: +886 2 2730 305

CipherLab Electronics Trading
(Shanghai) Co., Ltd.
J Room, 4F, No.728 West
Yan'an Rd. Changning District,
Shanghai China 200050
Tel +86 21 3368 0288
Toll Free 400 920 0285
Fax +86 21 3368 0286

CipherLab USA Inc.
2552 Summit Ave. STE 400
Plano, Texas, USA 75074
Tel +1 469 241 9779
Toll Free 888 300 9779
Fax +1 469 241 0697

Authorized Service Centers
CEAT Electronique, European
Technicien DOPS HARD
13 Rue du 19 Mars 1962,
21600 Longvic, France
Tel: +33 (0)3 80 60 06 50
Poste 238
Fax +49 2154 89777 32

Politique de service de garantie CipherLab

1 Garantie standard

1.1 CipherLab garantit que ce produit :

- (1) est exempt de tout défaut matériel et de fabrication dans des conditions d'utilisation et de service normales pendant une période donnée, qui varie en fonction des catégories de produits (Annexe 1), à compter de la date d'expédition des produits depuis CipherLab jusqu'à l'Acheteur ;
- (2) est conforme aux spécifications environnementales de CipherLab énoncées dans la brochure et aux détails opérationnels énoncés dans le manuel utilisateur. Une fois les produits vendus et livrés, CipherLab n'a aucune obligation de modifier ou de mettre à jour les produits. La dernière mise à jour de service du firmware ne sera fournie à l'Acheteur qu'au moment de la réparation, après réception de la confirmation de l'Acheteur par CipherLab.

1.2 CipherLab ne peut honorer la garantie du produit que si le produit défectueux a été utilisé dans le cadre de ses spécifications environnementales.

1.3 L'obligation de CipherLab vis-à-vis du produit défectueux se limite à réparer ou remplacer (à la seule discrétion de CipherLab) le produit défectueux, sans occasionner de frais pour l'Acheteur si CipherLab identifie un défaut matériel ou de fabrication.

1.4 Le produit défectueux sera réparé et renvoyé dans un délai de 7 (sept) jours ouvrables après réception du produit défectueux par le Centre de maintenance CipherLab.

1.5 La durée de service peut faire l'objet d'une prolongation en cas de force majeure ou d'autres restrictions décrites ci-dessous :

- (1) Les jours ouvrables susmentionnés n'incluent pas le délai de transport entre le Centre de maintenance CipherLab et l'Acheteur.
- (2) Tout incident de réparation impliquant des frais de maintenance fera l'objet d'un devis envoyé à l'Acheteur pour accord et confirmation. Le délai de réponse pour obtenir la confirmation exclut les jours ouvrables susmentionnés. Si CipherLab ne reçoit aucune confirmation de la part de l'Acheteur dans un délai de 30 (trente) jours, CipherLab notifiera l'Acheteur et procédera au renvoi du produit défectueux à l'Acheteur sans procéder aux réparations.
- (3) Si aucun défaut n'est trouvé (A.D.T.), CipherLab notifiera l'Acheteur pour engager des vérifications supplémentaires. Le délai de vérification exclut les jours ouvrables susmentionnés.
- (4) Dans certains cas, des tests supplémentaires seront nécessaires pour garantir le bon fonctionnement des fonctions du produit. Le temps nécessaire pour réaliser le test exclut les jours ouvrables susmentionnés.
- (5) Le temps de traitement réel dépend de la capacité disponible ; lorsque le lot envoyé pour réparation comporte au minimum 15 pièces, celles-ci feront l'objet de renvois séparés successifs dans une période ne dépassant pas 7 jours consécutifs. CipherLab informera

l'Acheteur du temps requis à l'avance si le temps de traitement réel dépasse le nombre de jours ouvrables susmentionnés.

- (6) Un service rapide peut être disponible, occasionnant des frais supplémentaires, et fait l'objet d'un contrat séparé qui n'est pas inclus dans la présente politique de garantie.

1.6 L'Acheteur est responsable du renvoi du produit défectueux au Centre de maintenance CipherLab et prend en charge tous les coûts et risques liés au transport du produit. L'Acheteur est responsable de la sauvegarde du logiciel, des configurations et des données avant le retour du produit défectueux. CipherLab ne garantit pas la sauvegarde du logiciel, de la configuration et des données pendant la maintenance du produit. CipherLab est responsable de l'envoi du produit réparé chez l'Acheteur, et prend en charge uniquement les frais de transport du produit réparé.

1.7 Si CipherLab détermine l'absence de tout défaut (« Aucun défaut trouvé ») ou que CipherLab ne reçoit pas de confirmation de frais de transport de la part de l'Acheteur, CipherLab facturera l'Acheteur sur la base des frais encourus pour l'envoi de retour, et un coût de réparation minimum pour la vérification du produit. Le cas échéant, l'Acheteur doit prendre en charge les frais et risques liés au transport.

1.8 Dans la présente Politique de garantie, « réparer » fait référence à la réparation ou au réglage du produit défectueux pour corriger un défaut couvert par la garantie, et rétablir les conditions normales d'utilisation du produit défectueux ; « remplacer » signifie que CipherLab remplace le produit défectueux par un produit de fabrication similaire ou équivalent au produit original.

1.9 CipherLab se réserve le droit d'utiliser des pièces neuves ou reconditionnées pour réparer ou remplacer le produit. Toute pièce ou produit remplacé issue du produit défectueux est la propriété de CipherLab.

1.10 La réparation et/ou le remplacement d'un produit ne prolonge pas la période de garantie d'origine applicable.

1.11 L'Acheteur peut être tenu de fournir à CipherLab les informations relatives à l'achat initial, en guise de preuve d'achat, afin de confirmer la garantie du produit.

2 Exception de garantie

2.1 Les conditions de garantie énoncées dans l'Article 1 de la présente politique de garantie ne s'appliquent pas dans les cas suivants. CipherLab se réserve le droit d'évaluer et de confirmer les cas suivants.

- (1) Le produit défectueux, selon le seul jugement de CipherLab, a fait l'objet d'une utilisation incorrecte ou abusive, d'une négligence, d'une installation ou une maintenance inappropriées, d'une installation, d'une réparation, de modifications ou d'altérations non autorisées du produit ;
- (2) Des pièces, des matériaux ou équipements qui ne sont pas fabriqués par CipherLab.
- (3) Une fuite de liquide ou un quelconque élément rattaché au produit défectueux ;
- (4) Des imperfections qui résultent de l'usure normale, y compris, mais sans s'y limiter, les éraflures, les bosses, etc. ;

- (5) L'étiquette comportant le numéro de série du produit est abîmée, altérée ou illisible
 - (6) Logiciel acheté
 - (7) Les défauts résultant de cas de force majeure, y compris, mais sans s'y limiter, les désastres naturels, les tremblements de terre, les inondations ;
 - (8) Une charge incomplète impactant les performances du produit ;
- 2.2 CIPHERLAB ne sera pas lié par toute représentation ou garantie émise par un tiers, y compris, mais sans s'y limiter, les revendeurs, distributeurs et employés de CIPHERLAB.
- 2.3 CIPHERLAB ne saura être tenu responsable pour tout dommage indirect, accessoire ou consécutif, et la responsabilité de CIPHERLAB ne dépassera pas le montant d'achat réel du produit défectueux. En aucun cas CIPHERLAB ne sera tenu responsable des dommages encourus par les revendeurs et leur Acheteur lors d'une utilisation non conforme à l'utilisation prévue d'un produit.
- 2.4 Si CIPHERLAB propose une version différente de ces conditions de garantie par écrit (« Garantie particulière »), les conditions de ladite garantie particulière s'appliquent.

3 Garantie prolongée

- 3.1 La Garantie prolongée s'applique à certaines catégories de terminaux mobiles (Annexe II) à la charge de l'Acheteur.
- 3.2 La Garantie prolongée ne couvre pas les têtes de lecture, les cartes décodeur, les accessoires et les périphériques.
- 3.3 La Garantie prolongée constitue une extension de la Garantie standard et offre la même garantie que celle-ci, comme énoncé dans les Articles 1 et 2 de la présente politique de garantie. L'Acheteur peut choisir une garantie d'une durée d'un an ou de deux ans. La pleine période de garantie est limitée à 4 (quatre) ans, à l'exception de la Garantie standard de la première année.
- 3.4 L'Acheteur doit s'engager auprès de CIPHERLAB avant l'expiration de la période de garantie existante.
 - (1) L'Acheteur doit acheter une Garantie prolongée d'une durée d'un an ou de quatre ans avant l'expiration de la garantie standard.
 - (2) L'Acheteur est éligible pour le renouvellement de la même période de Garantie prolongée avant son expiration. L'Acheteur ne peut renouveler la période d'un an que s'il a préalablement acheté une Garantie prolongée d'un an, et l'Acheteur ne peut renouveler la période de deux ans que s'il a préalablement acheté une Garantie prolongée de deux ans.
 - (3) Si l'Acheteur ne renouvelle pas la Garantie prolongée avant l'échéance, la garantie sera résiliée et expirera sans préavis.
- 3.5 Le produit défectueux sera réparé et renvoyé dans un délai de 5 (cinq) jours ouvrables après réception du produit défectueux par le Centre de maintenance CIPHERLAB.
- 3.6 Outre les modalités et conditions supplémentaires susmentionnées pour la Garantie prolongée, le contenu des Articles 1 et 2 de cette politique de garantie s'applique également à

la Garantie prolongée.

4 Garantie complète

- 4.1 La Garantie complète s'applique à certaines catégories de terminaux mobiles (annexe III) à la charge de l'Acheteur.
- 4.2 La Garantie complète ne couvre pas les accessoires et les périphériques (annexe I).
- 4.3 La Garantie complète est un programme de services qui s'étend sur plusieurs années. L'Acheteur peut choisir une garantie d'une durée de trois ans ou de quatre ans. Les périodes de trois à cinq ans susmentionnées incluent la 1^{ère} année de Garantie standard. L'Acheteur doit acheter l'un des deux programmes dans les 60 (soixante) jours précédant la date d'envoi.
 - (1) Avant l'expiration de la Garantie complète de trois ans, l'Acheteur peut prolonger le service de garantie d'une période d'un an supplémentaire, aux frais de l'Acheteur.
 - (2) La pleine période de Garantie complète ininterrompue est limitée à 5 (cinq) ans, à compter de la Garantie complète de la première année.
- 4.4 Le produit défectueux sera réparé et renvoyé dans un délai de 2 (deux) jours ouvrables après réception du produit défectueux par le Centre de maintenance CipherLab.
- 4.5 Les éléments suivants sont également couverts par la Garantie complète pendant l'utilisation normale du produit, mais ne sont pas couverts dans le cadre de la Garantie standard et de la Garantie prolongée. CipherLab se réserve le droit d'évaluer et de confirmer les cas suivants.
 - (1) Boîtiers endommagés
 - (2) Écrans fissurés ou cassés
 - (3) Protecteur d'écran cassé ou endommagé
 - (4) Clavier cassé
 - (5) Stylet endommagé
 - (6) Dragonnes endommagées
 - (7) Couvercle de batterie endommagé.
- 4.6 CipherLab assure le transport entre le Centre de maintenance CipherLab et l'Acheteur.
- 4.7 Le service de chargement d'application devrait être inclus dans un contrat de service si la Garantie complète de plus de 50 (cinquante) pièces est achetée pour le même produit.
- 4.8 Outre les modalités et conditions supplémentaires susmentionnées pour la Garantie complète, le contenu des Articles 1 et 2 de cette politique de garantie s'applique également à la Garantie complète.

5 Premium avec Garantie complète

5.1 ReMoCloud

- (1) Il s'agit d'un système web basé sur le cloud, ce qui permet aux responsables informatiques de mettre à jour et de contrôler les terminaux mobiles de leurs employés depuis une console à distance sans se rendre sur le terrain.
- (2) ReMoCloud est applicable pour tous les terminaux mobiles certifiés AER de CipherLab
- (3) Les terminaux mobiles couverts par une garantie complète peuvent être gérés par

ReMoCloud sans frais.

5.2 WheeCare

- (1) Ce service est applicable pour tous les terminaux mobiles certifiés AER de CipherLab.
- (2) Grâce à WheeCare, CipherLab protège les appareils et prolonge leur durée de vie. Tant que le produit est couvert par une garantie complète, vous bénéficiez des services suivants sans frais supplémentaires. Les informations concernant d'éventuelles mises à jour vous seront systématiquement communiquées.

5.2.2.1 Mise à jour trimestrielle (correctifs de sécurité) jusqu'à 5 ans à compter du lancement du produit certifié par Google

5.2.2.2 Assistance logicielle (firmware et utilitaire) jusqu'à 2 ans à compter de la « fin de vie » de l'appareil.

5.2.2.3 Mise à jour du système d'exploitation vers les versions majeures en fonction des spécifications de l'appareil et des facteurs limitatifs.

6 Procédure de réparation des produits

- 6.1 L'Acheteur doit posséder un compte CipherLab pour bénéficier des services de réparation et de garantie. Pour configurer le compte, il suffit de remplir un formulaire d'inscription et de le renvoyer à CipherLab. En guise de réponse, CipherLab communiquera à l'Acheteur un identifiant et un mot de passe. Chaque Acheteur dispose d'un identifiant unique, et ne s'inscrit qu'une seule fois. L'Acheteur doit protéger ses identifiants et son mot de passe.
- 6.2 L'Acheteur se connecte dans le système E-RMA de CipherLab à l'adresse <http://e-rma.cipherlab.com.tw/Default.aspx> à l'aide des informations précitées et suit les instructions avant d'envoyer le produit défectueux au Centre de maintenance CipherLab.
- 6.3 L'Acheteur est responsable de la sauvegarde du logiciel, des configurations et des données avant le retour du produit défectueux. CipherLab ne garantit pas la sauvegarde du logiciel, de la configuration et des données pendant la maintenance du produit.
- 6.4 Le renvoi des accessoires, y compris, mais sans s'y limiter, des câbles, batteries, couvercles de batteries et adaptateurs/convertisseurs d'alimentation n'est pas requis lors du retour d'un produit défectueux, sauf s'ils présentent eux-mêmes un défaut. Tous les articles expédiés doivent être enregistrés dans l'ordre dans le système E-RMA, CipherLab note le statut dans le système E-RMA lorsque les articles sont vérifiés à l'arrivée.
- 6.5 Chaque numéro RMA est généré automatiquement par le système de CipherLab lorsque l'Acheteur remplit son dossier, et expire au bout de 45 jours. S'il expire avant que le Centre de maintenance CipherLab ne reçoive le produit défectueux, le numéro RMA sera supprimé automatiquement et l'Acheteur devra remplir un nouveau dossier pour obtenir un numéro RMA valide.
- 6.6 Les produits réparés sont renvoyés à l'Acheteur dans le délai convenu à l'avance. Veuillez vous assurer que les informations relatives à l'Acheteur saisies dans le système E-RMA sont correctes.

7 Remarques

- 7.1 La Politique de garantie de CipherLab énoncée dans le système E-RMA de CipherLab est la Garantie standard. CipherLab se réserve le droit de modifier, d'expliquer ou de spécifier les conditions de garantie. Toute modification fera l'objet d'une notification dans le système E-RMA de CipherLab.
- 7.2 Cette politique peut être traduite en plusieurs langues. Toutefois, la version anglaise prévaudra sur toute autre version en cas de problème de compréhension lié à la traduction.



Annexe I – La garantie standard s'applique aux produits suivants :

	Série de produits	Période de garantie		Série de produits	Période de garantie
Terminal mobile et accessoires	Série 8000	1 (un) an	Scanner filaire	1000A	5 (cinq) ans, à l'exception du câble
	Série 8200	1 (un) an		1090	5 (cinq) ans
	Série 8300	1 (un) an		1100 / 1105	5 (cinq) ans
	Série 8400	1 (un) an		1500P	5 (cinq) ans
	Série 8600	1 (un) an		1502	3 (trois) ans ; tête de lecture : 1 (un) an
	Série 9700	1 (un) an		1504A	3 (trois) ans ; tête de lecture : 1 (un) an
	Série RS31	1 (un) an		1504P	3 (trois) ans
	Série RS50	1 (un) an		2500	5 (cinq) ans
	Série RS51	1 (un) an		2504	3 (trois) ans
	Série HERA51	1 (un) an		2504MR	3 (trois) ans ; tête de lecture : 1 (un) an
	Série RK25	1 (un) an		Série 2200	3 (trois) ans
	Série RK95	1 (un) an		1560P	3 (trois) ans
	Série RS35	1 (un) an		1562	3 (trois) ans ; tête de lecture : 1 (un) an
	Autres	Pistolet RFID série 1800		1 (un) an	Scanner sans fil
Série 5300		1 (un) an	Série 1600	1 (un) an	
Accessoire (avec parties électroniques)	Support mains-libres	1 (un) an	Scanner sans fil	2560	5 (cinq) ans
	Socles	1 (un) an		2564	3 (trois) ans
	Chargeur de batterie	1 (un) an		2564MR	3 (trois) ans ; tête de lecture : 1 (un) an
	Transpondeur	1 (un) an		vide	vide
	Pistolet	1 (un) an			
	Batterie pour produit certifié AER	12 (douze) mois			
	Batterie pour Autre produit	3 (trois) mois			
	Convertisseur d'alimentation	3 (trois) mois			
	Adaptateur d'alimentation	3 (trois) mois			
Câble	3 (trois) mois				

Remarques :

* Pour les batteries, la garantie couvre uniquement les défauts de fabrication. Il est normal d'observer

une baisse des performances de la batterie à chaque nouveau cycle de chargement. L'exposition à des températures extrêmes peut également accélérer cette dégradation. L'environnement utilisateur a une grande influence sur la durée de vie de la batterie. La garantie ne s'applique pas aux batteries à capacité réduite, à cause des cycles de chargement répétitifs ou lorsqu'elles sont utilisées dans des températures extrêmes.

** À ce jour, la garantie de 12 mois s'applique aux batteries des séries RK25, RS35, RS51, et RK95.

Annexe II – La garantie standard s'applique aux produits suivants :

- Série 8000
- Série 8200
- Série 8600
- Série RK25
- Série 9700
- Série RS31
- Série RS50
- Série RK95
- Série RS51
- Série HERA51
- Série RS35

Annexe III – La garantie standard s'applique aux produits suivants :

- Série 8000
- Série 8200
- Série 8600
- Série RK25
- Série 9700
- Série RS31
- Série RS50
- Série RK95
- Série RS51
- Série HERA51
- Série RS35