

 **DATALOGIC**TM

■ DATALOGIC MOBILE

PROGRAMME DE SERVICE



EASEOFCARE

www.mobile.datalogic.com/easeofcare

Imprimé en Avril 2009



Nos clients témoignent...

“Les services de Datalogic Mobile sont un élément capital de la solution globale que nous offrons à nos clients. La qualité, la responsabilité et la flexibilité de l’équipe Datalogic permet d’offrir une rentabilité sur le long-terme de l’investissement technologique fait par nos clients. Nous savons que nous pouvons compter sur Datalogic Mobile pour fournir des réponses en temps et en heure qui s’accordent à nos besoins.”

Darlene Hazle,
Vendor Relations,
Professional Datasolutions, Inc.

“La maintenance Datalogic Mobile est une force qui aide à construire et à maintenir une chaîne de partenariats solides. Ils respectent tous leurs engagements.”

Dan McKnight,
Technical Sales Consultant
Liberty Systems, Inc.

Datalogic Mobile sait à quel point il est important que vos terminaux mobiles fonctionnent sans interruption. Notre offre EASEOFCARE comprend toute une gamme de services après-vente qui maximisent la productivité de vos opérateurs et protègent vos investissements. Ce programme limite vos frais de fonctionnement puisqu’il abaisse les coûts de maintenance et augmente l’efficacité de l’appareil.

Le nouveau Programme de Services Datalogic Mobile a pour objectif :

- De simplifier la gestion de votre business
- D’améliorer vos niveaux de services
- De vous impliquer dans un partenariat et non dans une simple transaction de vente
- D’augmenter votre satisfaction
- De réduire le coût total de propriété

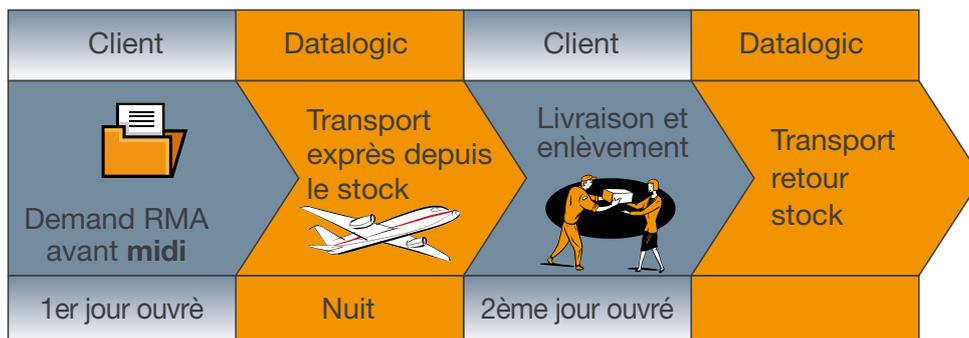
EASEOFCARE Overnight Replacement Comprehensive



Ce nouveau programme vous permet de bénéficier d’un service rapide et de récupérer sous 24 heures un appareil de remplacement issu du stock dédié de Datalogic Mobile. Ce programme couvre les pannes matérielles, l’usure normale, les casses accidentelles et certains accessoires pour 1, 3 ou 5 ans, il inclut le transport aller-retour, il est idéal pour les clients qui opèrent dans des environnements exigeants pour lesquels un niveau de fonctionnement maximal est nécessaire.

Le contrat **Overnight Replacement Comprehensive**

- Remplacement du produit sous 24h
- Produits de remplacement fournis par Datalogic Mobile; pas de coût additionnel
- Transport express aller-retour inclus
- Conformité stricte, utilisation des pièces et des procédures d’origine
- Pannes et usures normales, pannes des composants et pièces, casses accidentelles couvertes par le contrat: plastiques fissurés, écrans brisés, claviers endommagés
- Petits accessoires dégradés également couverts par le contrat: capot batterie, stylet, sangle et protection écran
- Durée du contrat : 3 ans, 5 ans et 1 an en renouvellement
- Prise en charge de la maintenance Wavelink TelnetCE et Avalanche

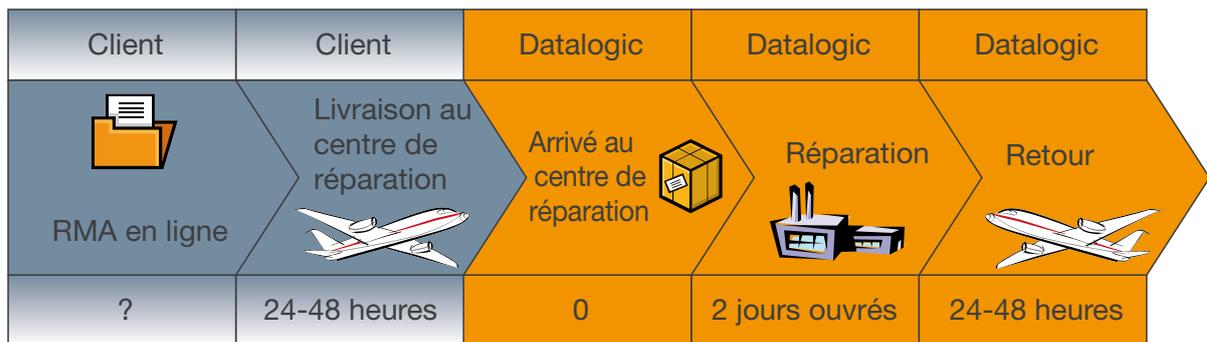


EASEOFCARE 2 day Comprehensive

Ce programme complet couvre les pannes matérielles, l'usure normale et les casses accidentelles pour 1, 3 ou 5 ans avec un délai garanti de réparation de 2 jours ouvrés et un transport express aller-retour. Ce haut niveau de couverture élimine les coûts de réparation inattendus, aide à baisser le coût total de propriété et augmente votre productivité.

Le contrat **EASEOFCARE 2 day Comprehensive**

- Délai de réparation sous 2 jours ouvrés à réception du matériel
- Transport express aller-retour inclus
- Réparation aux normes opérationnelles d'usine
- Conformité stricte, utilisation des pièces et des procédures d'origine
- Pannes et usures normales, pannes des composants et pièces, casses accidentelles couvertes par le contrat: plastiques fissurés, écrans brisés, claviers endommagés
- Petits accessoires dégradés également couverts par le contrat: capot batterie, stylet, sangle et protection écran
- Durée du contrat : 3 ans, 5 ans et 1 an en renouvellement
- Prise en charge de la maintenance Wavelink TelnetCE et Avalanche

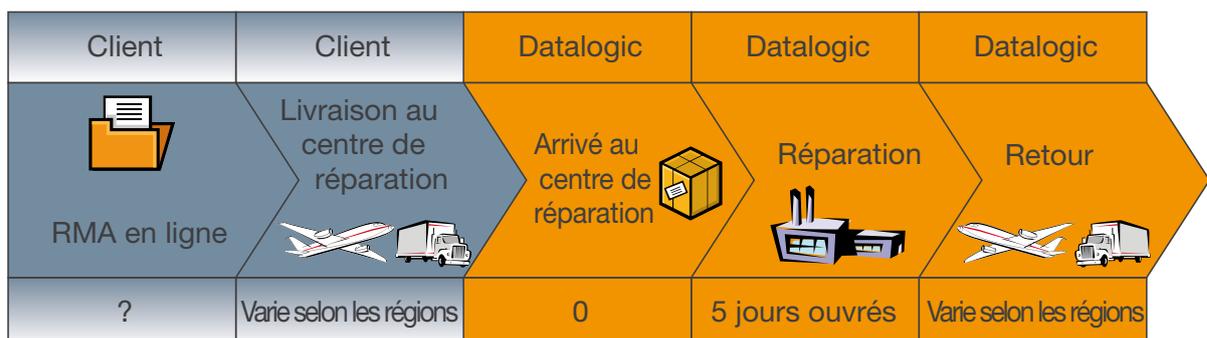


EASEOFCARE 5 day

Ce programme couvre les pannes matérielles sur 1, 3 ou 5 ans avec un délai garanti de réparation de 5 jours ouvrés. Il comprend le transport aller-retour. Il est idéal pour des clients qui souhaitent bénéficier d'un service de réparation optimum à des coûts maîtrisés.

Le contrat **EASEOFCARE 5 days Standard**

- Délai de réparation sous 5 jours ouvrés
- Transport express aller-retour inclus
- Réparation aux normes opérationnelles d'usine
- Conformité stricte, utilisation des pièces et des procédures d'origine
- Durée du contrat : 3 ans, 5 ans, 1 an en renouvellement ou 1 an libr
- Prise en charge de la maintenance Wavelink TelnetCE et Avalanche





Comment nous retourner vos produits défectueux pour réparation

- Sur notre site Internet, gestion directe par le client ou avec l'aide d'un partenaire Datalogic Mobile. Possibilité de créer une nouvelle demande de réparation ou de vérifier le statut d'une réparation en ligne via le WEB RMA situé dans l'espace EASE OF CARE de notre site.
- L'utilisation du WEB RMA est accessible à tous. Cet outil convivial aide l'utilisateur à remplir les champs et à imprimer le document d'expédition. Le document d'expédition doit être attaché au colis, avant son envoi à notre site de réparation.

Charte de comparaison EASEOFCARE

Couverture	Overnight Replacement Comprehensive	2 Day Comprehensive	5 Day	Garantie	Sans garantie
Pannes matérielles	✓	✓	✓	✓	Flat rate repair
Comprehensive: Pannes et usures normales, casses accidentelles	✓	✓	—	—	—
Stylet, protection écran et...	✓	✓	—	—	—
Tout matériel, pièces et main d'oeuvre	✓	✓	✓	✓	✓
Maintenance Wavelink TE & Avalanche	✓	✓	✓	—	—
Délai de réparation (Jours ouvrés)	Le jour suivant	2	5	10	10
Livraison	Livraison le jour ouvré suivant	Transport express aller-retour	Transport express aller-retour	Réexpédition du matériel par transporteur terrestre	Réexpédition du matériel par transporteur terrestre
Durée	3 ans, 5 ans et 1 an en renouvellement	3 ans, 5 ans et 1 an en renouvellement	1, 3 or 5 year plans	1 an	Suivant l'incident
Renouvellement annuel	✓	✓	✓	—	—
Support téléphonique	✓	✓	✓	✓	✓

Datalogic Mobile garantit la satisfaction de ses clients grâce aux avantages suivants:

- Gamme complète de services
- Gestion flexible
- Livraison dans les délais du contrat de service choisi
- Réparation suivant les spécifications de la performance d'origine
- Accès direct aux pièces adaptées, au savoir-faire et à l'expérience du constructeur
- Datalogic Mobile prend en charge tous les frais de transport
- Gestion en ligne via le WEB RMA et suivi du processus de réparation
- La couverture de la maintenance Wavelink est incluse gratuitement pendant toute la durée du contrat EASEOFCARE

Produits couverts par EASEOFCARE

TERMINAUX PORTABLES: Formula Wizard™; F734-E et F734-E/RF; Datalogic Memor™; Datalogic Skorprio™; Falcon® 4410; Kyman™; Formula™

TERMINAUX PISTOLETS: F725-E and F725-E/RF; Datalogic Skorprio Gun™; Falcon® 4420; Kyman™ (version gun)

TERMINAUX EMBARQUES: Rhino-NET™; R Series™

PDA INDUSTRIELS: Datalogic J Series™; Pegaso™