

Roland Program Care : extensions de garantie



Le package d'extensions de garantie Roland Program Care, nommé RPC ci-après, permet à l'opérateur de travailler en toute tranquillité même après l'échéance de la première année de garantie. Il est disponible en deux versions, avec une durée annuelle (Silver) ou biannuelle (Gold), pour les produits indiqués dans le tableau ci-contre. Pour les imprimantes jet d'encre, l'extension de garantie inclus également le package de maintenance Roland Care Plus, avec les conditions décrites dans le paragraphe dédié. Pour accéder à ces packages d'extension de garantie, il est nécessaire d'avoir souscrit lors de l'acquisition de votre machine le Protection Pack. Ici aussi les interventions techniques sont effectuées par de Centres d'Assistance Technique Agréés Roland, compétents pour le territoire où se trouve la machine, de manière à garantir toujours la meilleure réactivité du service.

Qu'est-ce que prévoit en détail l'extension de garantie RPC ? L'extension de garantie RPC couvre le produit de manière complète pour d'éventuels vices fonctionnels, de pièces électroniques ou mécaniques. Assure une couverture totale pour chaque type de panne, le rétablissement du produit et l'utilisation de pièces détachées Roland originales. L'extension de garantie inclut aussi les services de maintenance prévus dans le Roland Care Plus et suit les conditions générales de garantie et les notes ajoutées décrites dans le paragraphe "Note supplémentaire sur les extensions de garantie". L'extension peut être activée directement auprès de son propre revendeur lors de l'achat de la machine, ou auprès des centres d'assistance technique durant l'année de garantie de base. Grâce aux extensions, il est possible de prolonger la garantie d'un ou deux ans, pour un maximum de trois ans de garantie (incluant l'année gratuite).

Silver Pack et Gold Pack. Roland propose pour ses utilisateurs la possibilité de souscrire les extensions de garantie à des conditions particulièrement avantageuses et de deux manières différentes : Silver Pack, pour une durée de un an, ou Gold Pack pour une durée de deux ans.

Extension 1 an - Silver Pack					
Référence	Famille	Applicable à	Type de service	Coût	Description
ZFS-VERSA	Série SPI	SP-300i/SP-540i	Extension de Garantie + Roland Care Plus 1 an	1.750,00 €	Garantie sur le produit et maintenance préventive complète pendant 1 an
ZFS-VP	Série VPi	VP-300i/VP-540i	Extension de Garantie + Roland Care Plus 1 an	1.990,00 €	Garantie sur le produit et maintenance préventive complète pendant 1 an
ZFS-ART	VERSA ART	RS-640	Extension de Garantie + Roland Care Plus 1 an	1.990,00 €	Garantie sur le produit et maintenance préventive complète pendant 1 an
ZFS-UV300*	VERSA UV	LEC-300	Extension de Garantie + Roland Care Plus 1 an	2.500,00 €	Garantie sur le produit et maintenance préventive complète pendant 1 an
ZFS-UV330*	VERSA UV	LEC-330	Extension de Garantie + Roland Care Plus 1 an	2.95 0,00 €	Garantie sur le produit et maintenance préventive complète pendant 1 an
ZFS-PRO	PRO III	Serie XC Serie XJ	Extension de Garantie + Roland Care Plus 1 an	2.700,00 €	Garantie sur le produit et maintenance préventive complète pendant 1 an
ZFS-AJ1000	Série AJ	AJ-1000 AJ-740	Extension de Garantie + Roland Care Plus 1 an	4.300,00 €	Garantie sur le produit et maintenance préventive complète pendant 1 an
ZFS-LPX	LPX	LPX-600 LPX-1200	Extension de Garantie 1 an	900,00 €	Garantie complète du produit pendant 1 an
ZFS-JWX	JWX / MDX	JWX-10/30 MDX-40/40a	Extension de Garantie 1 an	700,00 €	Garantie complète du produit pendant 1 an hors maintenance
ZFS-EGX	EGX	EGX-350 EGX-400 EGX-600	Extension de Garantie 1 an	490,00 €	Garantie complète du produit pendant 1 an hors maintenance

* Les lampes UV des modèles LEC-300/330 sont couvertes pour une garantie de 3 ans, à partir de la date d'acquisition de la machine. L'extension de garantie n'est donc pas applicable aux lampes UV.

Extension 2 ans - Gold Pack					
Référence	Famille	Applicable à	Type de service	Coût	Description
ZFG-VERSA	Série SPI	SP-300i/SP-540i	Extension de Garantie + Roland Care Plus 2 ans	2.970,00€	Garantie sur le produit et maintenance préventive complète pendant 2 ans
ZFG-VP	Série VPi	VP-300i/VP-540i	Extension de Garantie + Roland Care Plus 2 ans	3.600,00 €	Garantie sur le produit et maintenance préventive complète pendant 2 ans
ZFG-ART	VERSA ART	RS-640	Extension de Garantie + Roland Care Plus 2 ans	3.600,00 €	Garantie sur le produit et maintenance préventive complète pendant 2 ans
ZFG-UV300*	VERSA UV	LEC-300	Extension de Garantie + Roland Care Plus 2 ans	3.300,00 €	Garantie sur le produit et maintenance préventive complète pendant 2 ans
ZFG-UV330*	VERSA UV	LEC-330	Extension de Garantie + Roland Care Plus 2 ans	3.840,00 €	Garantie sur le produit et maintenance préventive complète pendant 2 ans
ZFG-PRO	PRO III	Série XC/XJ	Extension de Garantie + Roland Care Plus 2 ans	4.850,00 €	Garantie sur le produit et maintenance préventive complète pendant 2 ans
ZFG-AJ1000	Série AJ	AJ-1000 AJ-740	Extension de Garantie + Roland Care Plus 2 ans	7.750,00 €	Garantie sur le produit et maintenance préventive complète pendant 2 ans max. 5 têtes d'impression

Note supplémentaire : L'extension de garantie Roland Program Care est valable uniquement si l'opérateur utilise les encres exclusives Roland prévues pour le modèle en question et si la machine est conforme aux fonctions originales. Ne sont pas inclus les matériaux différents de ceux décrits auparavant et ne peuvent en aucun cas être réparés gratuitement. Les visites de maintenance peuvent être programmées seulement au 6^{ème} et 12^{ème} mois de la date de validité du contrat. En cas d'indisponibilité prolongée du client ou pour modification évidente du fonctionnement de la machine, Roland se réserve le droit de suspendre le service. Les éventuelles visites qui n'auront pas été effectuées pour les raisons ci-dessus ne seront pas reprogrammées ni remboursées (ni argent, ni pièces détachées). Le contrat a une durée d'un an ou deux ans à partir du début de la validité, date indiquée sur le contrat.

* Les lampes UV des modèles LEC-300/330 sont couvertes pour une garantie de 3 ans, à partir de la date d'acquisition de la machine. L'extension de garantie n'est donc pas applicable aux lampes UV.

Roland DG Mid Europe S.R.L.
Bureau de représentation français
4 rue Paul-Henry Spaak
77400 Saint Thibault des Vignes - FRANCE

Tél (+33) (0) 1 60079049
Fax (+33) (0) 1 60079053

Showroom Lyon
Bâtiment Les Érables 36 avenue Général de Gaulle
69110 Sainte Foy les Lyon - FRANCE
www.rolanddg.fr

via L. Da Vinci, 1/b Zona Industriale
63030 Acquaviva Picena (AP) - ITALIA

Tel. (+39) 0735 586558
Fax (+39) 0735 576176
Call center tecnico (+39) 0735 586565

Filiale di Milano
via Tobagi, 20/22
20068 Peschiera Borromeo (MI) - ITALIA
www.rolanddg.it



StudioHammer



Roland DG **Care**

UN REMÈDE À TOUT.
AVEC ROLAND DG CARE.

SUPPORT TECHNIQUE
CENTRES D'ASSISTANCE TECHNIQUE
SERVICES DE GARANTIE
PACKAGE DE MAINTENANCE
EXTENSIONS DE GARANTIE

Imagine.

 Roland®

Roland DG Care



Avec le Roland DG Care, vous pouvez rester serein.

Pour chaque produit Roland, vous êtes couvert par nos services d'assistance, de maintenance et de garantie. Ainsi, vous travaillez toujours au maximum de votre efficacité et de votre productivité.

Compétences techniques, interventions rapides, proximité : couverture maximale pour un traitement exclusif.

Le support technique Roland DG Care offre :

- un e-mail dédié
- le support de techniciens spécialisés Roland
- des Centres d'intervention Technique agréés
- la garantie du produit
- des packages d'entretien Roland Care Plus
- des packages d'extensions de garantie Roland Program Care

Support Technique Spécialisé

Réponses efficaces à vos demandes.

Les techniciens Roland sont proches de vous pour résoudre toutes les problématiques. Personnel hautement spécialisé, formé et mis à jour sur le Hardware comme le Software directement par Roland DG.

Centres d'Assistance Technique Roland

Proches de vous, pour tout.

Parce que présents sur tout le territoire national.

Parce que spécialisés dans la réparation et l'entretien des produits. Dépêchés par Roland, ils interviennent rapidement pour offrir la solution immédiate à chaque problème.



Service de garantie sur les produits Roland



Tous les produits Roland sont couverts par une année de garantie, effectuée de deux manières, par les centres d'assistance technique agréés répartis sur le territoire national.

Retour Atelier : pour les produits les plus petits, avec le renvoi du produit au centre d'assistance.

Sur site : effectuée par le centre d'assistance au siège du client.

Pour activer la garantie de base, effectuer l'enregistrement du produit sur le site www.rolanddg.fr

Sur le site, vous trouverez toutes les conditions qui régulent le service de garantie.

De plus, vous avez à votre disposition des systèmes de garantie supplémentaires différents suivant les produits.

Garantie Elite 3 sur les produits de découpe vinyle CAMM-1 et CAMM-1 Pro.

Vous possédez un modèle de la Série CAMM-1 et CAMM-1 Pro ?

Avec le service exclusif Elite 3, vous pouvez étendre gratuitement l'année de garantie de 2 années supplémentaires. De cette manière, la garantie totale est de 3 ans.

Pour l'activer, enregistrer la garantie du produit dans les 30 jours après les date d'acquisition.

La garantie suivra les modalités de 'Retour Atelier' ou 'Sur Site' suivant le type de produit.

Garantie sur les produits de la Série MPX, EGX, EGX PRO, MDX, MDX PRO, JWX et LPX.

Gravure modélisation, numérisation tridimensionnelle.

Chaque machine est couverte par une année de garantie en 'Retour Atelier' ou 'Sur Site', suivant le type de produit. La garantie couvre d'éventuels dysfonctionnements mécaniques ou électroniques du produit.

Garantie sur les machines d'impression et d'impression/découpe VersaCMM, VersaART, VersaUV et SoLJET PROIII.

Les plotters d'impression et d'impression/découpe de la Série VersaCMM, VersaART, VersaUV et SoLJET PROIII sont couverts par un système de garantie basé sur deux packages :

- **Roland Standard Pack :** garantie standard.
- **Roland Protection Pack :** service d'assistance étendu sur les périphérique Roland VersaCMM, VersaART, VersaUV et SoLJET PROIII, à un coût contenu.

Roland Standard Pack.

Inclus gratuitement avec chaque machine d'impression VersaCMM, VersaART, VersaUV et SoLJET PROIII pour la première année d'utilisation du produit : c'est le package de maintenance Roland Standard Pack.

Durant une année est assurée la garantie pour d'éventuels dysfonctionnement mécaniques ou électriques (excluant les têtes d'impression, inévitablement sujettes à usure).

Il inclut également une visite programmée sur site, le sixième mois de la période de garantie.

Il est activé automatiquement lors de l'enregistrement de la garantie.

Les interventions techniques sont confiées au Centre d'Assistance Technique agréé Roland, compétent sur le territoire sur lequel la machine a été installée.

Roland Protection Pack.

Le Roland Protection Pack est un package d'assistance supplémentaire qui ne peut être souscrit que lors de l'acte de vente du produit.

Avec le Roland Protection Pack, dépensez un tout petit peu plus et obtenez plus de services : la garantie sur les têtes d'impression et la visite de maintenance au douzième mois de vie du produit.

De plus, vous avez accès à tous les services de garantie et des packages de maintenance Roland Care Plus prévus dans le programme Roland DG Care. Le module d'activation est disponible auprès de votre revendeur Roland ou sur le site web de Roland.

Tarif d'activation du Roland Protection Pack.

Pour VersaCMM e VersaART: 350,00 € HT

Pour VersaUV et SoLJET PROIII : 450,00 € HT

Garantie sur les produits de la Série Advanced JET.

Pour l'AJ-1000i et l'AJ-740i, vous attend la garantie 'FULL'.

Pour vous mettre à l'abri d'éventuels dysfonctionnements mécaniques ou électroniques, incluant les têtes d'impression pour une année.

De plus, nous vous offrons un programme de maintenance dédié : interventions au 6^{ème} et 12^{ème} mois de vie du produit et substitution des parties sujettes à usure.

Que sont les visites de maintenance ?

Les visites de maintenance prévues dans le Roland Standard Pack, le Roland Protection Pack et le programme de maintenance sur AdvancedJET assurent des performances optimales à toutes les machines Roland.

Prévoient la substitution des pièces d'usure, lubrification, calibration et contrôle fonctionnel complet de la machine.

Roland Care Plus et Roland Program Care



Que sont les packages de maintenance et d'extension de garantie ?

Le Roland Care Plus et le Roland Program Care sont des services mis en place pour les propriétaires de produits Roland qui veulent bénéficier du support technique pour les années suivantes la période de garantie traditionnelle. Il prévoit autant les programmes de maintenance que les extensions de garantie. Les divers packages de maintenance ou d'extension peuvent être combinés suivant le modèle en possession. L'activation d'un des deux services prévoit que le personnel agréé Roland vous assiste tout d'abord par contact téléphonique avec l'analyse et le diagnostic du problème et vous suive jusqu'à la fin de l'intervention technique. Les interventions de réparation ou de maintenance sont effectuées par des techniciens agréés Roland et prévoient, selon le service choisi, le rétablissement complet du produit, la substitution des parties usagées et/ou endommagées dans des délais d'intervention garantis.

Les avantages concrets du Roland Care Plus et du Roland Program Care.

- Divers Packages selon les exigences de l'opérateur.
- Réponse rapide à chaque problématique et visite des techniciens agréés dans des délais définis.
- Produit toujours en pleine efficacité et sécurité.
- Support et service d'une société leader dans son secteur.
- Analyse et diagnostique effectués par le personnel agréé Roland.
- Activation en temps réel du service d'assistance.
- Rétablissement complet du produit (selon le package choisi).

Roland Care Plus : packages de maintenance produit

(Pour les modèles de la Série SoLJET PROIII, VersaCMM, AdvancedJET, VersaART et VersaUV).

Le Roland Care Plus prévoit une série de Packages de maintenance produit qui consiste en deux visites de maintenance préventives et programmées, au sixième et douzième mois après la date de signature du contrat. L'activation du Roland Care Plus est possible pour tous les produits Roland de la gamme PROIII, VersaCMM, AdvancedJET, VersaART et VersaUV autant durant l'année de garantie qu'en dehors de la période de garantie. Le contrat a une durée d'un an. Pour chaque visite programmée est prévu la mise à jour du firmware, la calibration et le contrôle complet de la machine. Toutes les opérations sont effectuées par des techniciens agréés Roland, compétent sur le territoire, de manière programmées. Le Roland Care Plus est activable auprès de votre revendeur Roland.

N.B. Le Roland Care Plus ne couvre pas les erreurs d'utilisation, dysfonctionnements des parties électroniques et mécaniques du produit. De telles problèmes seront gérés par les procédures normales d'intervention technique ou seront couverts avec l'activation de l'extension de garantie Roland Program Care.

Que prévoit chaque visite de maintenance préventive du Roland Care Plus ?

Le Roland Care Plus prévoit deux interventions organisées de la façon suivante :

6^o mois : Remplacement des coussins et des raclettes, de l'éponge d'évacuation de l'encre. Nettoyage manuel des têtes d'impression et de l'unité des coussins. Contrôles, lubrification, calibration et mise à jour du firmware.

12^o mois : Remplacement des coussins et des raclettes, de l'éponge d'évacuation de l'encre et de l'éponge des raclettes. Nettoyage manuel des têtes d'impression et de l'unité des coussins. Contrôles, lubrification, calibration et mise à jour du firmware.

Roland Care Plus – Résumé					
Référence	Famille	Applicable à	Type de service	Coût	Description
ZFRC-VERSA	VersaCMM	Série SP/SPi Série VP/VPi	Roland Care Plus 1 an	850,00 €	2 visites de maintenance préventive
ZFRC-ART	VERSA ART	RS-640	Roland Care Plus 1 an	850,00 €	2 visites de maintenance préventive
ZFRC-UV300*	VERSA UV	LEC-300	Roland Care Plus 1 an	850,00 €	2 visites de maintenance préventive
ZFRC-UV330*	VERSA UV	LEC-330	Roland Care Plus 1 an	950,00 €	2 visites de maintenance préventive
ZFRC-PROIII	PRO III	Série XC Série XJ	Roland Care Plus 1 an	950,00 €	2 visites de maintenance préventive
ZFRC-AJ1000	Serie AJ	AJ-1000 AJ-740	Roland Care Plus 1 an	2.100,00 €	2 visites de maintenance préventive

Note supplémentaire : Le Roland Care Plus est valable uniquement si l'opérateur utilise les encres exclusives Roland prévues pour le modèle en question et si la machine est conforme aux fonctions originales. Ne sont pas inclus les matériaux différents de ceux décrits auparavant et ne peuvent en aucun cas être réparés gratuitement. Les visites de maintenance peuvent être programmées seulement au 6^{ème} et 12^{ème} mois à partir de la date de validité du contrat. En cas d'indisponibilité prolongée du client ou pour modification évidente du fonctionnement de la machine, Roland se réserve le droit de suspendre le service. Les éventuelles visites qui n'auront pas été effectuées pour les raisons ci-dessus ne seront ni reprogrammées ni remboursées (ni argent, ni pièces détachées). Le contrat a une durée d'un an à partir du début de la validité, date indiquée sur le contrat. Le Roland Care Plus ne prévoit pas la réparation gratuite d'éventuels dommages sur la machine. Pour ce point, faire appel aux extensions de garantie.

* Les lampes UV des modèles LEC-300/330 sont couvertes pour une garantie de 3 ans, à partir de la date d'acquisition de la machine. L'extension de garantie n'est donc pas applicable aux lampes UV.