

Foire aux questions des clients



QU'EST-CE QUE LE SERVICE ECONCIERGER[®] DE XEROX?

Xerox eConcierger[®] est un programme de service prolongé gratuit pour votre (vos) imprimante(s) Xerox[®] admissible(s), disponible auprès de votre fournisseur Xerox eConcierger[®] participant (des restrictions s'appliquent)*. Ce programme comprend la réparation gratuite de vos imprimantes ainsi que la surveillance et la commande, gratuites et automatisées, des fournitures.

COMMENT ECONCIERGER[®] DE XEROX FONCTIONNE?

Inscrivez-vous à Xerox eConcierger[®]. Une fois inscrit, vous serez invité à télécharger et à installer l'application Assistant des fournitures. L'installation est facile, similaire à celle d'un pilote d'imprimante. Une fois cette application installée, l'Assistant de fournitures suit les niveaux de toner de vos imprimantes et vous alerte quand ils sont très faibles, vous montrant exactement ce que vous devez recommander et les options disponibles, et elle vous permet d'acheter directement auprès de votre fournisseur eConcierger[®] de Xerox en quelques clics seulement.

Vous passerez beaucoup moins de temps à gérer vos imprimantes, évitez les commandes de fournitures passées en urgence et éliminez pratiquement les temps d'arrêt.

QUAND DÉBUTE LA GARANTIE DE SERVICE GRATUITE?

Activez votre service prolongé gratuit en utilisant simplement Xerox eConcierger[®] pour commander deux fournitures admissibles pour chaque imprimante Xerox[®] admissible.

COMMENT PUIS-JE MAINTENIR MON SERVICE PROLONGÉ GRATUIT?

Xerox fournira une couverture de service prolongée gratuite tant que vous continuez à passer vos commandes de fournitures en utilisant le programme Xerox eConcierger[®].

QUELLES IMPRIMANTES SONT PRISES EN CHARGE?

Le service eConcierger[®] de Xerox prend en charge les imprimantes de bureau en réseau et les systèmes multifonctions fabriqués par Xerox. Pour les imprimantes non en réseau, il est possible de commander des fournitures dans le cadre du programme, mais ces imprimantes ne peuvent bénéficier de l'entretien gratuit. Les appareils liés à une entente de Services d'impression gérés ne sont pas admissibles au programme eConcierger[®] de Xerox. Consultez notre **Liste des produits admissibles** pour voir si vos imprimantes sont incluses.

COMMENT MES IMPRIMANTES SONT-ELLES ENTRETENUES DANS LE CADRE DU PROGRAMME ECONCIERGER[®] DE XEROX?

Si votre imprimante exige un entretien, la couverture des imprimantes Xerox[®] admissibles est offerte par les fournisseurs de services agréés de Xerox. Pour en bénéficier, utilisez le logiciel Assistant de fournitures gratuit du service eConcierger[®] de Xerox pour commander deux articles de fournitures admissibles pour chaque imprimante Xerox[®] dans le cadre du programme. Conservez votre couverture en continuant de commander des fournitures Xerox[®] en utilisant eConcierger[®] de Xerox. Vous devez utiliser le service de façon continue pour préserver votre protection.

COMMENT PUIS-JE INSTALLER L'APPLICATION DE BUREAU ASSISTANT DE FOURNITURES?

Votre fournisseur Xerox fournit un lien vers une page web de Xerox où vous pouvez télécharger l'application de bureau Assistant de fournitures. Vous pouvez également visiter xerox.ca/econcierger et cliquer sur le bouton « Inscrivez-vous » pour commencer. C'est rapide et facile à installer. Il suffit de suivre les instructions à l'écran pour ajouter cette application à un ordinateur sur le même réseau que les imprimantes que vous prenez en charge.

LES SPÉCIFICATIONS D'ORDINATEUR MINIMALES SUIVANTES SONT REQUISES :

- TCI/IP (protocole de contrôle de transmission réseau) actif
- Système d'exploitation : Windows 10 Enterprise; Mac OS versions actuelles et antérieures
- Protocole de datagramme utilisateur (UDT) actif
- Navigateur : Windows 10 (Edge, Firefox, Chrome) ; Mac OS (Safari 11.0, Safari 12.0, Firefox, Chrome)
- 120 Mo de RAM (70 Mo pour l'application, 50 Mo pour le service de surveillance)

COMBIEN DE PERSONNES DANS MON ENTREPRISE PEUVENT UTILISER LE SERVICE?

Le nombre d'utilisateurs est illimité. Les utilisateurs peuvent aussi choisir de ne pas télécharger l'application et d'accéder plutôt à leur compte, de surveiller les niveaux d'approvisionnement et d'acheter des fournitures en utilisant le portail client eConcierge® de Xerox.

COMMENT SAVOIR QUELLES SONT LES FOURNITURES À COMMANDER ET QUAND LE FAIRE?

Les fournitures fournies par le service eConcierge® de Xerox sont de qualité authentique pour prolonger la durée de vie de vos appareils ainsi qu'obtenir des performances fiables et des rendements d'impression sur lesquels vous pouvez compter, ainsi qu'une qualité d'impression exceptionnelle.

Vous êtes averti par courriel lorsque le niveau des fournitures de l'imprimante est faible. Les alertes sont déclenchées lorsque le niveau des fournitures de l'imprimante est faible et de nouveau lorsque ces fournitures sont presque épuisées. Un « faible niveau » est fonction des paramètres déterminés par le fabricant. Toutefois, vous pouvez voir le pourcentage de durée de vie restante de chaque fourniture en ligne et décider si c'est le moment ou non de passer une commande.

L'Assistant de fournitures gère les numéros de modèles d'imprimantes et les numéros de référence individuels pour les recharges. Il vous suffit de sélectionner l'imprimante que vous souhaitez pour obtenir une liste des fournitures correctes. Si une imprimante utilise des fournitures standard et grande capacité, les deux options sont indiquées.

COMBIEN DE TEMPS FAUT-IL EN GÉNÉRAL POUR QUE MES FOURNITURES ARRIVENT?

Les commandes sont exécutées par le distributeur de votre fournisseur Xerox. Les niveaux de stocks de la plupart des articles sont indiqués en vrac. Ainsi, tout ce dont vous avez besoin est pratiquement toujours à portée de main, prêt à être expédié.

Les fournitures sont expédiées dans les 24 heures après avoir été commandées. L'expédition standard se fait par transport terrestre, ce qui peut être mis à niveau quand cela est nécessaire. Le statut de toute commande peut être revu en tout temps en ligne.

QUELLES SONT MES OPTIONS DE PAIEMENT?

Les commandes sont passées en ligne en utilisant une carte de crédit et vos informations de carte de crédit ne sont pas conservées par le service. Le paiement à partir de votre compte est également possible. Communiquez avec votre responsable Xerox pour plus de détails.

QUELLES SONT LES MODALITÉS ET CONDITIONS?

Pour bénéficier du service prolongé gratuit, vous devez vous inscrire à Xerox eConcierge® au cours de la période de garantie initiale d'un an (ou, si une prolongation de Service Xerox a été achetée, pendant la période de prolongation). Le programme eConcierge® de Xerox peut être utilisé et interrompu en tout temps, sans autre obligation. Cependant, pour bénéficier et maintenir l'avantage de service prolongé des imprimantes de Xerox®, le service doit être utilisé de façon continue, sans interruption. La couverture de service prolongé commence après l'utilisation de Xerox eConcierge® pour commander deux fournitures admissibles

pour chaque imprimante Xerox® admissible. Si vous choisissez d'utiliser à tout moment des fournitures Xerox®, authentiques ou non, à l'extérieur du programme, vous ne pourrez plus profiter du service gratuit. L'avantage de service prolongé gratuit sera disponible pendant un maximum de 5 ans.*

COMMENT LA SÉCURITÉ DE L'INFORMATION DU CLIENT EST-ELLE ASSURÉE DANS LE SYSTÈME ECONCIERGE®?

Toute l'information est transmise et archivée de façon sécuritaire, conformément à la politique de Xerox sur la protection des renseignements personnels (<https://www.xerox.ca/fr-ca/about/privacy-policy>).

Parlez à votre fournisseur Xerox local pour obtenir plus d'informations ou visitez [xerox.ca/econcierge](https://www.xerox.ca/econcierge) pour démarrer.

*Votre imprimante Xerox est admissible à du service gratuit si elle est inscrite pendant la période de garantie initiale d'un an (ou, si une prolongation de service Xerox a été achetée, pendant la période de prolongation). Consultez la liste des produits admissible pour les modèles actuellement pris en charge. L'admissibilité se poursuivra jusqu'à ce que votre imprimante Xerox ait 5 ans ou jusqu'à ce que le service de soutien pour votre modèle d'imprimante soit interrompu, selon la première éventualité.