

Le Contrat Sérénité DWPro - HUAWEI

Le contrat Sérénité vous permet une totale prise en charge des problèmes techniques que peuvent rencontrer vos clients, dans l'utilisation quotidienne des produits de visioconférence et ses périphériques (meuble, écran) fournis par DWPro.

La souscription à ce contrat vous permet d'obtenir une extension aux garanties constructeurs habituelles (voir descriptif du contrat ci-dessous)

	Garantie constructeur	Contrat Sérénité DWPro
Garantie constructeur du terminal pendant 1 an	✓	✓
En cas de panne, réparation du matériel sous 4 à 6 semaines	✓	✓
Ce que vous apporte le Contrat Sérénité de DWPRO en plus de la Garantie Constructeur		
Mises à jour des logiciels du constructeur (mineures et majeures) pendant toute la durée du contrat	✗	✓
Échange standard des équipements sous garantie à J+1 pendant toute la durée du contrat (après constatation d'une panne matériel avérée)	✗	✓
Assistance téléphonique et/ou par mail illimitée en Français (Hot Line) 5 jours sur 7 du lundi au vendredi de 9H00 à 18H00 (hors jours fériés).	✗	✓
Assistance possible directement par visioconférence.	✗	✓
Un point d'accès dédié pour toutes les demandes d'échanges, de réparations ou prestations techniques complémentaires.	✗	✓
Une vérification annuelle du terminal à distance.	✗	✓
Prise en main du terminal à distance pour dépannage	✗	✓
Tarif préférentiel sur d'éventuelles interventions physiques sur site	✗	✓
En cas de panne, mise à disposition d'une solution alternative de communication sous 24 / 48h	✗	✓

Tous les contrats de maintenance et de services sont réassurés directement auprès du constructeur.

Ce document est un descriptif et ne peut, en aucun cas, faire office de contrat. Valable en France métropolitaine.