

## Le Contrat Sérénité DWPro

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 LifeSize 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
Extension de garantie constructeur du terminal pendant la durée du contrat (1 à 5 ans).	✓	✓
Assistance téléphonique et/ou par mail illimitée (en Anglais), (Hot Line) 5 jours sur 7 du lundi au vendredi de 9H00 à 18H00 (hors jours fériés). <a href="http://www.lifesize.com/Support/Global_Support.aspx">http://www.lifesize.com/Support/Global_Support.aspx</a>	✓	✓
Echange standard des équipements sous garantie à J+1 (Advance Replacement) pendant toute la durée du contrat (après constatation d'une panne matériel avérée) : <a href="#">cliquez ici pour voir le descriptif précis de la procédure de SAV Lifesize :</a>	✓	✓
Mises à jour des logiciels du constructeur (mineures et majeures) pendant toute la durée du contrat	✓	✓
<b>Ce que vous apporte le Contrat Sérénité de DWPRO en plus de la Garantie Constructeur</b>		
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.