



**L'engagement de résultat
parce que votre satisfaction est notre priorité.**

Si l'un de ces engagements n'était pas respecté, nous vous engageons à en informer
Canon France, Direction Canon Partner Channel - Service Clients,
17, quai Paul Doumer, 92414 Courbevoie Cedex - Fax : 01 41 99 79 32
Le distributeur s'engage à fournir un exemplaire de cette Charte
à tout nouveau client possédant un matériel s'y conformant.

29

Les engagements du distributeur

2010

Direction Canon Partner Channel
Canon

Le distributeur
Société

Canon

pour un service clients performant

En 2009, nos clients nous ont reconnu six grands domaines de compétences.
Nous nous engageons à vous offrir une prestation toujours plus satisfaisante pour 2010
grâce à cette Charte portant la double signature Canon-distributeur.

1

L'engagement bienvenue parce que vous faites le premier pas

Vous venez nous consulter sur nos points de vente, nous nous engageons à vous accueillir, vous informer, vous présenter les produits adaptés à votre demande et vous conseiller selon vos besoins.
Vous sollicitez une assistance technique, nous nous engageons à prendre en compte votre appel et à vous fournir les services d'un technicien dans les temps de réponse prévus selon le type de matériel.
Vous avez pris la peine de nous écrire, nous nous engageons à vous répondre dans les 5 jours.

2

L'engagement service parce que vous nous faites confiance

Nous mettons à votre service une Équipe qui vous garantit la livraison, la mise en service, le conseil sur l'utilisation de votre matériel, la formation opérateur, et la maintenance selon les normes du constructeur. Nous nous engageons ainsi à vous fournir des conditions d'utilisation optimales.
Nous vous faisons bénéficier de toutes les évolutions du produit.
En cas de panne, le matériel sera réparé sur site*. En cas d'immobilisation trop importante, nous nous engageons à tout mettre en œuvre pour vous fournir une solution de remplacement.

3

L'engagement pièces et consommables d'origine parce que vous ne nous avez pas choisis par hasard

L'exploitation optimale, la qualité du résultat, la maintenance de votre matériel, requièrent l'utilisation exclusive de pièces et consommables d'origine CANON.
Nous nous engageons à vous les fournir.

4

L'engagement assistance parce que nous n'existons qu'à travers vous

De façon contractuelle, nous vous proposons une assistance préventive.
Si votre matériel est malgré cela déficient, nous nous engageons à intervenir, sur simple appel téléphonique, dans un délai moyen de :

- 4,5 heures pour les systèmes d'impression haut de gamme, N&B ou couleur et périphériques associés,
- 7 heures pour les systèmes d'impression moyen de gamme, N&B ou couleur et périphériques associés,
- 10 heures pour les systèmes d'impression entrée de gamme, N&B ou couleur et périphériques associés.

Si votre matériel n'est pas couvert par un contrat de maintenance, nous nous engageons à vous fournir un devis dans les 5 jours.

5

L'engagement compétences pour maintenir le meilleur niveau de performances de vos matériels

Pour toute assistance technique sur site, nous nous engageons à mettre à votre disposition des techniciens formés sur votre matériel.
Nos techniciens suivent les plans de formation générale, technologique et technique, préconisés par Canon France, assurant ainsi à chacun une parfaite maîtrise des matériels.

6

L'engagement environnement parce que la planète est précieuse

Nous sommes solidaires de Canon dans sa démarche pour la protection de l'environnement. Nous nous engageons à récupérer les produits, conformément à la législation en vigueur.