

# Service d'échange rapide

Pour de nombreuses entreprises, les serveurs vocaux et de fax en réseau constituent une part essentielle de leur infrastructure informatique qui doit absolument rester opérationnelle. Cantata comprend donc l'urgence de la situation lorsqu'une carte fax ou vocale tombe en panne et sait combien il est important de rétablir un système en un minimum de temps. C'est pourquoi Cantata propose un service d'échange rapide sur sa gamme de cartes fax Brooktrout TR1034 et cartes vocales Brooktrout TR1000.

Le service d'échange rapide apporte la tranquillité d'esprit aux clients en assurant un service de remplacement de carte sous 24 heures\* par l'intermédiaire direct de Cantata. Grâce au service d'échange rapide, les clients peuvent réduire les temps d'arrêt système en étendant la garantie standard de Cantata pour y inclure la livraison sous 24 heures d'une carte fax ou de téléphonie de recharge.

Le service d'échange rapide est disponible **directement auprès d'un revendeur agréé Cantata** et est proposé en contrat d'un, deux ou trois ans avec divers niveaux de remise pour plusieurs années.

Les clients qui souscrivent à ce service d'échange rapide recevront une carte de recharge sous 24 heures et bénéficieront de la garantie matérielle standard de cinq ans de Cantata, d'un accès illimité aux informations et outils de support sur le site web de Cantata, ainsi que d'un support technique et par messagerie électronique illimité.

**"Grâce au service d'échange rapide, les clients sont rassurés, puisqu'ils savent que si leur serveur fax ou vocal tombe en panne, ils recevront sous 24 heures une carte de remplacement pour pouvoir poursuivre leurs activités."**



\* Cantata livrera une carte de recharge au transporteur pour une livraison sous 24 heures. Cantata ne peut pas garantir la livraison proprement dite au nom du transporteur. Livraison sous 24 heures pour les États-Unis et l'Union européenne uniquement. La livraison aux clients situés en dehors des États-Unis et de l'Union européenne variera suivant les délais de livraison et d'importation.

# Service d'échange rapide

## Modalités

**Outre les dispositions standard de Cantata, les modalités du service d'échange rapide sont les suivantes.**

Le service d'échange rapide ne sera disponible que pour les cartes spécifiques identifiées dans un formulaire d'inscription dûment rempli, pour lesquelles Cantata a reçu le règlement complet du prix de vente de chaque carte couverte, ainsi que le montant dû pour ledit service.

Les réclamations effectuées dans le cadre du service d'échange rapide ne seront honorées que pour les retours de cartes qui sont, au moment de la réclamation, couvertes par la garantie limitée de Cantata, dont les modalités sont disponibles sur le site de la société ([www.cantata.com/workingwithus](http://www.cantata.com/workingwithus)), et toutes les modalités de cette garantie s'appliqueront.

Le produit doit être identifié par le support technique Brooktrout, seul juge en la matière, comme défectueux : avant 15 h 00 EST (heure de l'Est, États-Unis), avant 16 h 00 CET (heure d'Europe centrale) pour les clients de l'Union européenne.

Le client doit signaler le problème pendant les heures de bureau de Cantata, n'importe quel jour du lundi au vendredi (sauf jour férié).

Cantata fera tout son possible pour livrer la carte de recharge sous 24 heures aux clients basés aux États-Unis ou dans l'Union européenne. Pour ce faire, Cantata fournira une carte de recharge au transporteur le jour même où la réclamation est faite et demandera une livraison pour le prochain jour ouvrable. Les livraisons en dehors des États-Unis et de l'Union européenne seront effectuées le plus rapidement possible.

Dans l'éventualité où la société d'entreposage avec laquelle travaille Cantata est fermée pour cause de jour férié ou tout autre motif le jour où la réclamation est faite, Cantata livrera une carte de recharge au transporteur dès que possible après réouverture de l'entrepôt.

Cantata ne pourra en aucun cas être tenu responsable de tout retard survenant après la livraison au transporteur, notamment, et sans restriction aucune, de tout retard imputable au transporteur, aux douanes internationales ou à un cas de force majeure.

Les cartes de recharge offriront des fonctionnalités équivalentes ou supérieures et seront neuves ou remises à neuf.

La durée restante du contrat d'échange rapide et de la garantie standard Cantata sera transférée, le cas échéant, au numéro de série de la carte de recharge. Cantata règlera les frais de transport sortants pour livrer la carte de recharge au client. Cantata expédiera le produit à ses frais et le client devra régler les taxes internationales requises pour recevoir le produit.

Le client devra régler les frais de transport entrants pour retourner la carte défectueuse au site de réparation désigné de Cantata, notamment, et sans restriction aucune, les droits de douane, les taxes, les commissions d'intervention et les frais administratifs applicables. Un numéro d'autorisation de retour de matériel (RMA) fourni par Cantata doit être indiqué avec le colis de retour. Les sites de réparation désignés sont :

### Clients basés dans l'Union européenne :

DHL Express Logistics Centre (ELC)  
Industriepark Diegem Hoek  
Woluwelaan 145  
1831 Diegem  
BELGIQUE  
Tél. : +32 2 307 9000

### Clients basés en dehors de l'Union européenne :

Cantata Technology  
152 Second Ave  
Needham, Massachusetts 02494  
États-Unis  
Standard : +1 781 449 4100

Si la carte défectueuse n'est pas reçue par le site de réparation désigné de Cantata sous dix (10) jours ouvrables suite à la réception par le client de la carte de recharge, Cantata peut générer et envoyer au client une facture d'un montant égal à celui de la carte de recharge, auquel cas le client accepte de régler cette facture dans les trente (30) jours suivant la date de facturation. Sans restriction aucune sur tout autre recours possible de Cantata, le fait de ne pas renvoyer ou payer la carte entraînera l'annulation du service d'échange rapide sur toutes les cartes sous contrat.

Au cas où, après la livraison d'une carte de recharge au client, Cantata détermine à sa seule discrétion que, pour une raison ou une autre, incluant, sans restriction aucune, un quelconque abus ou mauvaise manipulation par le client, la carte retournée n'est pas couverte par la garantie limitée de Cantata, Cantata peut générer et transmettre au client une facture d'un montant égal à celui de la carte de recharge, auquel cas le client accepte de régler cette facture dans les trente (30) jours suivant la date de facturation. Le défaut de règlement de cette facture entraînera l'annulation du service d'échange rapide sur toutes les cartes sous contrat.

Le solde des comptes fournisseurs du client dû à Cantata doit être à jour pour que le contrat soit actif.

CANTATA NE POURRA EN AUCUN CAS ÊTRE TENU RESPONSABLE OU REDEVABLE ENVERS LE CLIENT DE TOUS DOMMAGES, QUELS QU'ILS SOIENT, ET NOTAMMENT DE TOUTE PERTE DE PROFIT, MANQUE À GAGNER, PERTE DE JOUISSANCE, PERTE DE PERSPECTIVES COMMERCIALES, OU SE PRÉSENTANT SOUS LA FORME DE DOMMAGES-INTÉRÊTS PUNIFIFS, DE DOMMAGES ACCESSOIRES, SPÉCIAUX, INDIRECTS OU PRÉJUDICIALES, OU ENCORE DÉCOULANT DE L'UTILISATION, OU DE L'INCAPACITÉ D'UTILISATION, DE TOUT SERVICE D'ÉCHANGE RAPIDE, QUAND BIEN MÊME CANTATA A ÉTÉ AVISÉ DE LA POSSIBILITÉ D'UN TEL DOMMAGE. Au cas où Cantata ne livrerait pas la carte de recharge comme il est stipulé dans les présentes modalités, le client peut mettre un terme au service d'échange rapide restant et demander le remboursement d'une partie calculée au prorata du montant payé pour le service d'échange rapide pour la carte qui fait l'objet de la réclamation spécifique, suivant le pourcentage de temps restant sur le contrat. Tel sera le seul recours du client.

Le service d'échange rapide ne peut être annulé et les paiements reçus sont non remboursables, sauf indication contraire ici stipulée. Le service d'échange rapide débute à la date à laquelle Cantata facture le client pour ce service.

Seules les cartes vendues par les distributeurs agréés de Cantata pourront faire l'objet du service d'échange rapide.

Le service d'échange rapide ne peut être souscrit que pour des cartes fonctionnant correctement. Cantata peut refuser une commande ou annuler le service d'échange rapide sur une carte existante s'il est déterminé que ledit service est mal utilisé.

Les lois du Commonwealth du Massachusetts régissent la participation du client au service d'échange rapide de Cantata.



**cantata**<sup>™</sup>  
TECHNOLOGY

**Siège social :** 410 First Avenue, Needham, MA 02494, États-Unis

**Tél. :** +1 (781) 449-4100 • **Fax :** +1 (781) 449-9009 • **Courrier électronique :** [info@cantata.com](mailto:info@cantata.com) • **Web :** [www.cantata.com](http://www.cantata.com)

Cantata Technology possède des bureaux en Amérique du Nord, en Asie et en Europe.