

VAIO-Link

Guide service client



Notre mission

“Nous nous engageons à traiter individuellement chaque problème avec soin, attention et respect. Notre objectif est la satisfaction de chaque client, lors de sa consultation du centre d’assistance VAIO-Link.”



Introduction

Le Guide service client décrit les services d'assistance couvrant les produits VAIO et explique comment en bénéficier.

Vous trouverez de plus amples informations sur le fonctionnement de votre produit VAIO dans le manuel d'utilisation qui l'accompagne.

Notre engagement en matière de services

Sony s'engage à fournir des services de qualité optimale à tous les utilisateurs de produits VAIO. En mettant ainsi l'accent sur la qualité, Sony veut se démarquer encore davantage de ses concurrents. Cette volonté se reflète dans l'objectif du centre d'assistance VAIO-Link.



Description du service

Qu'est-ce que VAIO-Link ?

VAIO-Link est le nom du programme d'assistance conçu par Sony à l'intention des utilisateurs de produits VAIO, afin de leur offrir un accès direct et personnalisé à notre vaste infrastructure de support technique. Toute cette infrastructure a pour mission de vous aider à utiliser la gamme de produits VAIO le plus efficacement possible et de vous fournir un service de qualité optimale.

Contexte

Construits avec des matériaux de qualité, les produits PC de Sony sont réalisés avec le plus grand soin, dans une optique de convivialité. Bien que le souhait de Sony soit de donner satisfaction à chacun de ses clients, il peut arriver que ceux-ci soient confrontés à des difficultés, dues à la complexité des technologies mises en œuvre dans nos produits, et aient besoin de conseils et d'assistance. C'est pour répondre à ce besoin que Sony a mis sur pied un programme d'assistance baptisé VAIO-Link. Ce programme est appuyé par un centre d'assistance et de réparation dont le personnel hautement qualifié est spécialisé dans les interventions techniques et le service à la clientèle. La formation de ce personnel est régulièrement mise à jour, dans l'optique de vous offrir le meilleur service possible.

Qui peut faire appel à VAIO-Link ?

Tous les clients couverts par la garantie VAIO (1 an) peuvent recourir aux services VAIO-Link et de contacter le centre d'assistance VAIO-Link afin d'obtenir, gratuitement, un support technique, une assistance ou un conseil (veuillez consulter les tarifs des communications téléphoniques dans le chapitre " Liste d'adresses").

Inscription

Pourquoi inscrire votre produit VAIO ?

L'inscription de votre produit nous aide à vous offrir un service plus efficace, nous enregistrons la configuration de votre PC et les contacts que vous avez eus avec nous, pendant la période couverte par votre garantie.

Elle nous permet, en outre, de vous offrir un accès aux informations et aux mises à jour logicielles susceptibles de vous intéresser. En résumé, elle nous permet de vous offrir un service sur mesure.

Comment inscrire votre produit VAIO ?

VAIO-Link vous propose diverses méthodes d'inscription. Quelle que soit celle que vous choisissiez, nous vous prions de communiquer vos coordonnées, répondre à des questions relatives à vos produits et fournir diverses informations complémentaires.

En résumé, vous pouvez inscrire vos produits :

- 1 en vous rendant sur la zone d'inscription du site Web VAIO.
<http://www.vaio-link.com/>
Sélectionnez votre langue et cliquez sur l'onglet "Enregistrement".
- 2 en nous communiquant, par téléphone, les informations demandées dans le formulaire d'inscription en ligne.

Pour la première méthode, vous avez besoin d'un modem et d'une ligne téléphonique. Les numéros à contacter pour la méthode 2 figurent à la fin de ce guide.

Comment devenir membre de Sony VAIO-Link ?

Si vous inscrivez votre produit dans les 90 jours suivant la date d'achat, nous vous enverrons :

- 1 Une carte de membre Sony VAIO-Link mentionnant votre référence client, ainsi que les coordonnées des services à contacter en cas de problème.
- 2 Des étiquettes d'identification que vous pouvez coller sur votre PC et votre malette de transport.
- 3 Des informations supplémentaires sur les services Sony VAIO-Link.



Accès aux services VAIO-Link

Quand contacter le centre d'assistance VAIO-Link ?

Vous pouvez nous envoyer vos questions par courrier électronique, ou visiter notre site Web, 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. La vitesse de réponse dépendra du moment où votre demande est parvenue au centre (voir nos heures de disponibilité ci-dessus). Le centre d'assistance est également accessible par téléphone :

- ❑ de 8:00 à 18:00 , du lundi au vendredi
- ❑ Fermeture les week-ends

Comment contacter le centre d'assistance VAIO-Link ?

Par souci de commodité, nous vous proposons 4 manières d'accéder aux services VAIO-Link :

- ❑ **Courrier électronique** : Adresse électronique standard à laquelle vous pouvez soumettre directement vos questions et problèmes.
- ❑ **Internet** : Nous avons développé un site Web extrêmement performant. Vous pourrez y rechercher une réponse à vos questions par vous-même, nous les soumettre, suivre la progression de votre dossier et le mettre à jour à votre convenance. Notre service Web n'est actuellement disponible qu'en anglais, mais sa couverture linguistique sera prochainement élargie. (Pour de plus amples informations sur les adresses électroniques et numéros, consultez la rubrique "Pour nous contacter", à la fin de ce guide.)
- ❑ **Téléphone** : Numéros de téléphone disponibles, pour tous les pays dans lesquels nos produits sont vendus. Service dans la langue du pays.
- ❑ **Télécopieur** : Numéros de télécopieur disponibles, pour tous les pays dans lesquels nos produits sont vendus.

Services de réparation VAIO

Que faire lorsque votre PC a besoin d'être réparé ?

La plupart des problèmes pourront être résolus par téléphone ou via notre site Web, mais il peut arriver qu'une intervention physique ou une réparation soit nécessaire. Dans ce cas, Sony assurera un service de reprise/retour gratuit à tous les clients couverts par la garantie. Ce service sera disponible dans le pays où vous avez acheté votre ordinateur VAIO, ainsi que dans certains pays de l'Espace économique européen. Nous étendons actuellement notre couverture géographique, afin de vous offrir un service similaire dans la plupart des pays de l'Espace économique européen.

Si l'enlèvement de votre machine est nécessaire, vous devrez communiquer l'adresse à laquelle le PC pourra être récupéré, puis renvoyé. Votre PC sera recouvert d'un emballage protecteur afin qu'il ne soit pas endommagé pendant le transport. Sony s'engage à vous restituer votre PC après un maximum de 5 jours ouvrables (du lundi au vendredi) à partir de la date d'enlèvement.

Il est capital d'effectuer une copie de sauvegarde de tous les fichiers résidant sur votre disque dur avant de confier votre PC à Sony. En effet, nous ne pouvons pas garantir l'intégrité des programmes ou données durant les réparations.

Pouvez-vous faire appel à votre revendeur en cas de problème ?

Oui, en plus d'accéder au centre d'assistance VAIO-Link et au site Web VAIO, les clients couverts par la garantie peuvent également rapporter leur PC chez leur revendeur. Ce dernier s'efforcera de résoudre le problème directement ou en collaboration avec le centre d'assistance VAIO Link.

Niveaux de service, engagements et priorités

Quel type de support le centre d'assistance VAIO-Link peut-il vous apporter ?

Le centre d'assistance VAIO-Link répondra à tous les problèmes liés au PC VAIO de nos clients, y compris les logiciels et matériels tiers. S'agissant du matériel Sony, nous nous engageons à résoudre tous les problèmes couverts par la garantie, par la réparation ou le remplacement des produits défectueux.

S'agissant des logiciels fournis par Sony, nous nous efforcerons de résoudre tous les problèmes qui nous seront soumis. S'agissant des logiciels ou matériels tiers, nous offrirons la meilleure assistance possible, mais nous ne pouvons nous engager à résoudre tous les problèmes.

VAIO-Link est-il soumis à des obligations spécifiques en matière de prestation de services ?

Notre priorité consiste à fournir un service rapide et adapté à vos besoins. Cependant, étant donné la variété, la complexité et les origines diverses des problèmes susceptibles d'affecter tout PC, nous ne pouvons pas garantir un délai de résolution spécifique. Afin de remplir l'objectif énoncé au début de ce guide, notre réaction consistera à apporter une réponse pertinente à votre question, par téléphone, e-mail, télécopieur ou Internet.

Tous les problèmes de nos clients sont-ils traités sur un pied d'égalité ?

Le centre d'assistance VAIO-Link entend traiter tous les clients de la même manière. Cependant, pour garantir un niveau de service constant, nous classons les problèmes en fonction de leur gravité, selon un système de priorités.

Le tableau ci-dessous illustre la gradation des problèmes selon Sony. Grâce à ce système, c'est vous, notre client, qui avez le dernier mot quant à la gravité relative de votre problème. Mais n'oubliez pas que si tous les problèmes sont classés dans la catégorie 1, le niveau d'attention et la vitesse de résolution de l'ensemble seront diminués.

Description des niveaux de gravité

- 1 Critique : PC inutilisable;
 - Impossible d'accéder au disque dur;
 - Panne au niveau de l'alimentation;
 - Fichiers système corrompus ou incorrects.
- 2 Sérieux : Ecran LCD du PC défectueux;
 - Panne du lecteur de CD-ROM, du lecteur de disquettes ou des ports série et E/S
 - Problème grave au niveau du système d'exploitation.
- 3 Modéré : Le problème n'exerce qu'un impact limité sur l'utilisation quotidienne du produit;
 - Panne d'un composant matériel/logiciel (modem ou application, p. ex.);
 - Possibilité de contourner le problème grave/critique.
- 4 Faible : Demandes d'informations – Questions générales.

Est-il possible de passer au niveau de gravité supérieur si la manière dont votre problème est traité ne vous donne pas satisfaction ?

Oui. Bien que le centre d'assistance VAIO-Link possède un système automatique d'escalade suivant la gravité du problème, les progrès réalisés vers une solution et la date de la demande, nous permettons également à nos clients d'accéder directement au niveau d'intervention souhaité.

Lors du passage au niveau supérieur, votre problème sera soumis à un responsable du département d'analyse, puis au directeur du Centre de des Opérations et Communications. Une fois encore, nous comptons sur la coopération de nos clients pour que tous les problèmes soient traités d'une manière équitable et raisonnable. Vous pouvez demander à être transféré au niveau supérieur par n'importe lequel de nos moyens de contact.



Vos commentaires et participation

Votre opinion est-elle importante pour le centre d'assistance VAIO-Link ?

Oui. Votre satisfaction par rapport à nos services, votre fidélité en tant que client et la référence que vous représentez pour Sony sur le marché sont trois éléments primordiaux à nos yeux. C'est pourquoi nous organiserons régulièrement des sondages auprès de clients ayant signalé des problèmes au centre d'assistance.

Les enquêtes seront menées par téléphone, télécopie ou courrier électronique. Un formulaire à compléter sera également disponible sur notre site Web. Nous tenons beaucoup à connaître votre opinion et nous espérons pouvoir compter sur votre collaboration, fussiez-vous être sélectionné pour une enquête.

En plus de cette enquête aléatoire, réalisée en interne, Sony fera, chaque année, appel aux services d'une agence externe indépendante afin d'évaluer nos résultats. Ici aussi, les clients interrogés seront choisis au hasard. Nous espérons que vous accepterez de jouer le jeu si vous veniez à être sélectionné.

Afin de conférer encore plus d'importance à votre opinion, nous avons décidé de faire dépendre une partie substantielle de la rémunération de notre personnel d'un "Dividende client", calculé au prorata de votre satisfaction.

Pouvez-vous aider le centre d'assistance VAIO-Link à améliorer ses performances ?

Oui, vous pouvez nous aider à améliorer notre approche de vos problèmes ainsi que nos performances en général. Pour ce faire...

- 1 Essayez, dans la mesure du possible, d'utiliser les outils de télédiagnostic et les rubriques d'aide de notre site Web avant de nous contacter.

- 2 Consultez également les procédures de dépannage décrites dans le manuel d'utilisation.
- 3 Lorsque vous nous contactez, n'oubliez pas de nous indiquer le nom du produit, son numéro de série, ainsi que le numéro de votre dossier si votre problème a déjà été signalé.
- 4 Si vous n'avez pas encore inscrit votre produit, nous vous prions de patienter pendant que nous complétons votre dossier dans notre base de données.
- 5 Essayez de nous décrire votre problème avec précision (consultez le manuel d'utilisation pour les paramètres clés)
- 6 Mentionnez tout changement apporté au système PC et/ou aux applications tournant sur le PC et/ou aux périphériques connectés au PC.
- 7 Fournissez les fichiers ou données qui vous seront éventuellement demandés.

Liste d'adresses

Comment contacter le centre d'assistance VAIO-Link ?

Comme nous l'avons expliqué précédemment, Sony vous permet de contacter le centre d'assistance VAIO par 4 voies différentes. Les numéros et adresses à contacter sont énumérés ci-dessous. Les nouveaux numéros de contact seront ajoutés au fil du développement de nos activités. Ils figureront également sur les formulaires d'inscription et sur notre site web.

Courrier électronique

support@vaio-link.sony-europe.com

Site Web.

<http://www.vaio-link.com/>



Liste d'adresses

De France (1,25 FRF/min):*

Téléphone	0 803 33 33 00
-----------	----------------

Fax	0 803 34 27 37
-----	----------------

*De Grande-Bretagne
(0,07 GBP/min*):*

Téléphone	0870 240 2408
-----------	---------------

Fax	0870 240 2409
-----	---------------

*D'Irlande
(0,007 à 0,8 IEP/min*):*

Téléphone	01 407 3040
-----------	-------------

Fax	01 407 3050
-----	-------------

D'Allemagne (0,24 DEM/min):*

Téléphone	0180 577 67 76
-----------	----------------

Fax	0180 598 79 88
-----	----------------

D'Autriche (3,52 ATS/min):*

Téléphone	0179 56 73 33
-----------	---------------

Fax	0179 56 73 67
-----	---------------

*De Suisse (germanophone)
(0,1 à 0,3 CHF/min*):*

Téléphone	01 800 9300
-----------	-------------

Fax	01 800 9400
-----	-------------

*De Suisse (francophone)
(0,1 à 0,3 CHF/min*):*

Téléphone	01 800 9700
-----------	-------------

Fax	01 800 9800
-----	-------------

*Des Pays-Bas**(consultez votre compagnie télécoms
pour les tarifs locaux):*

Téléphone	020 346 9303
-----------	--------------

Fax	020 346 9505
-----	--------------

*Prix TVA incluse. Sujets à modification sans
avis préalable