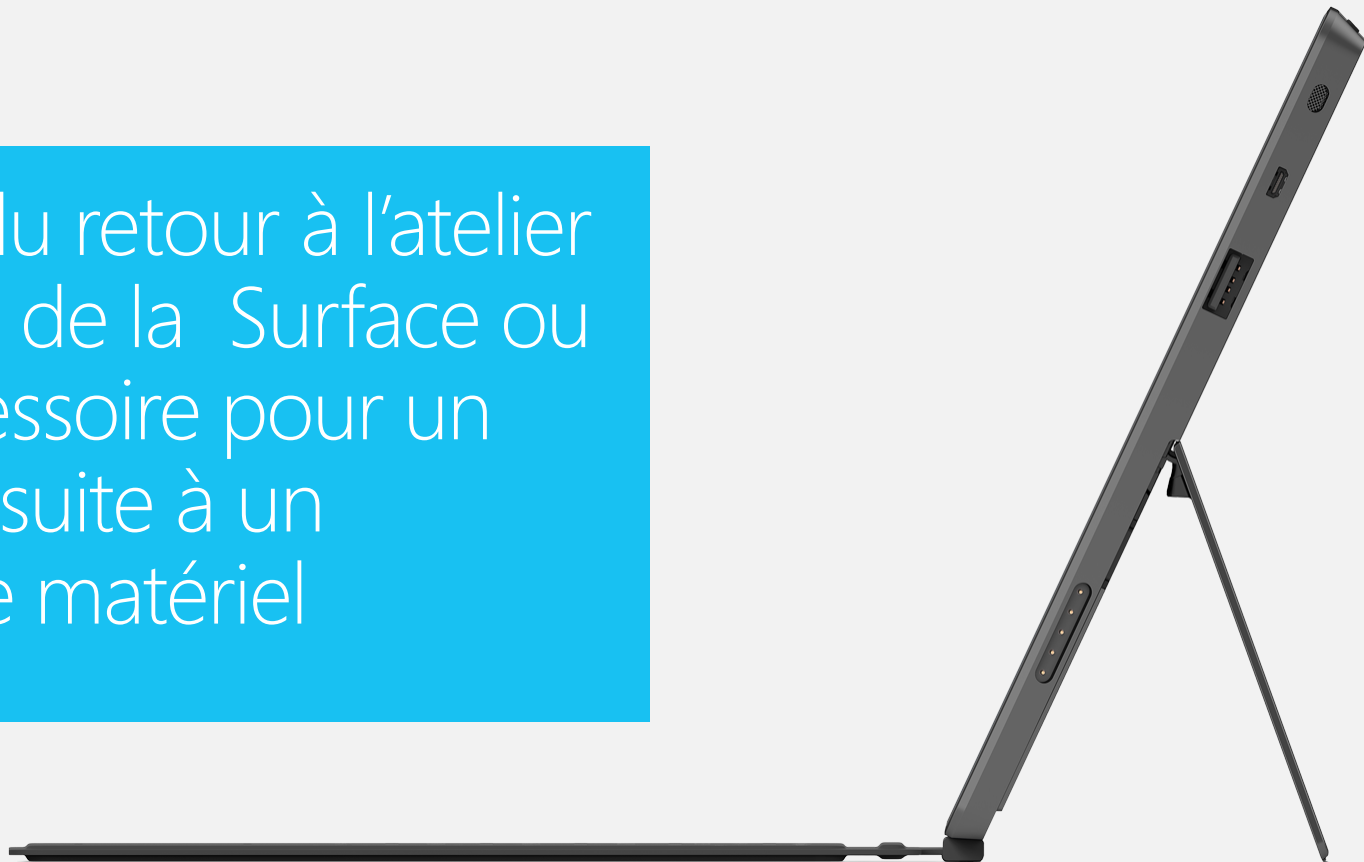


Surface

Gestion du retour à l'atelier
Microsoft de la Surface ou
d'un accessoire pour un
échange suite à un
problème matériel



Comment retourner à Microsoft le produit défectueux de votre client pour un échange :

- Dans le cas d'un retour de la **Surface** et/ou d'un **accessoire** à l'atelier Microsoft pour un échange, le revendeur (ADR) devra enregistrer l'expédition de la Surface et/ou de l'accessoire à l'atelier Microsoft sur le portail en ligne **BSFS*** pour le compte de son client
- Toutes les données du client sur l'appareil défectueux réceptionné par l'atelier Microsoft seront effacées**, ainsi que tous les paramètres et configuration du système d'exploitation ou de toute autre application
- L' appareil renvoyé au client par l'atelier Microsoft aura une configuration « USINE »

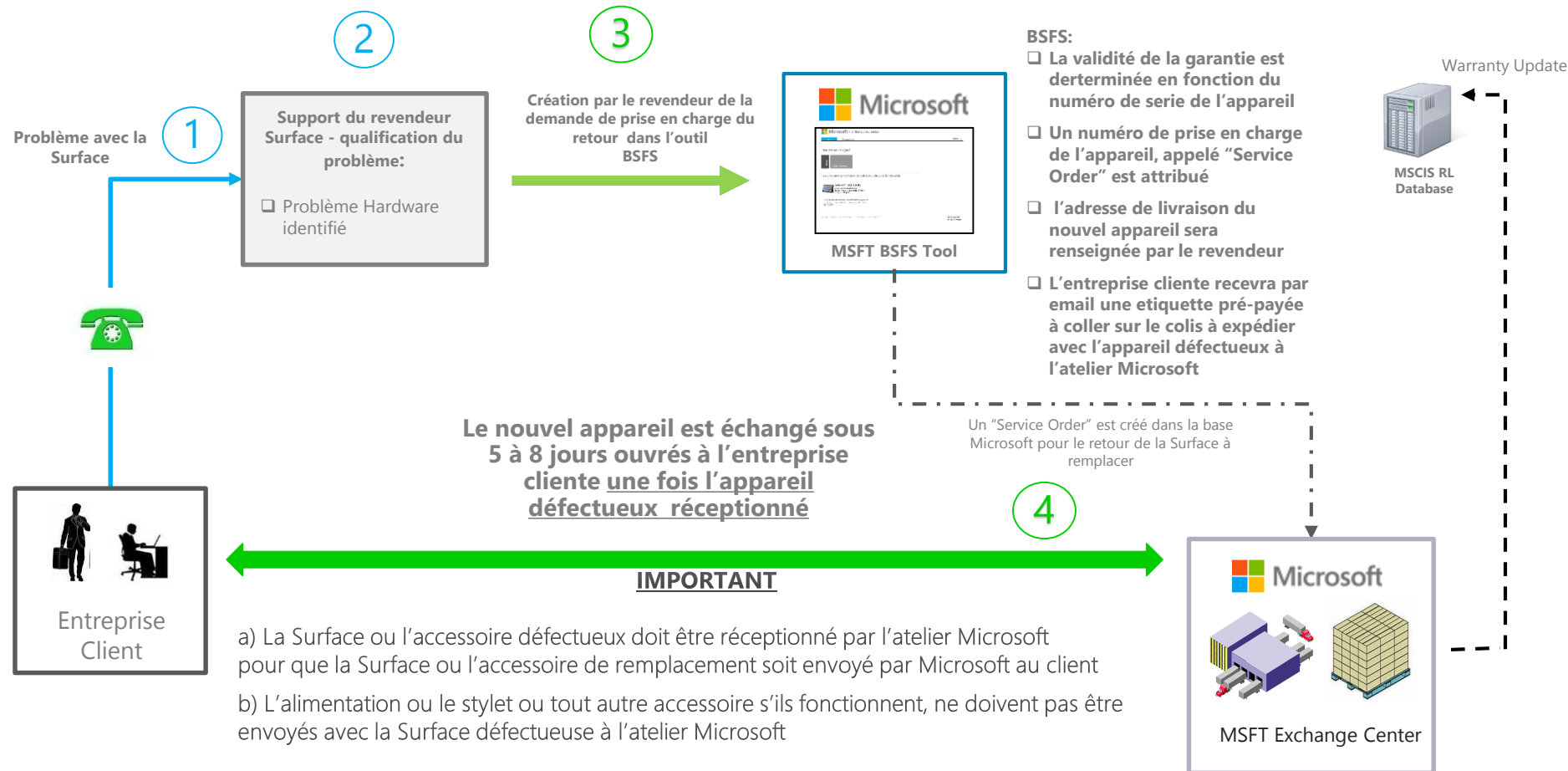
*BSFS – portail en ligne dédié aux ADRs pour l'enregistrement d'un retour pour échange. Formation sur l'utilisation du portail disponible auprès du PSE Surface.

** La procédure excède les normes DOD et NIST. Documentations disponible auprès du PSE Surface

Procédure d'échange pour un appareil couvert par:

- une garantie « standard » de 2 ans

PROCEDURE D'EXPEDITION POUR ECHANGE



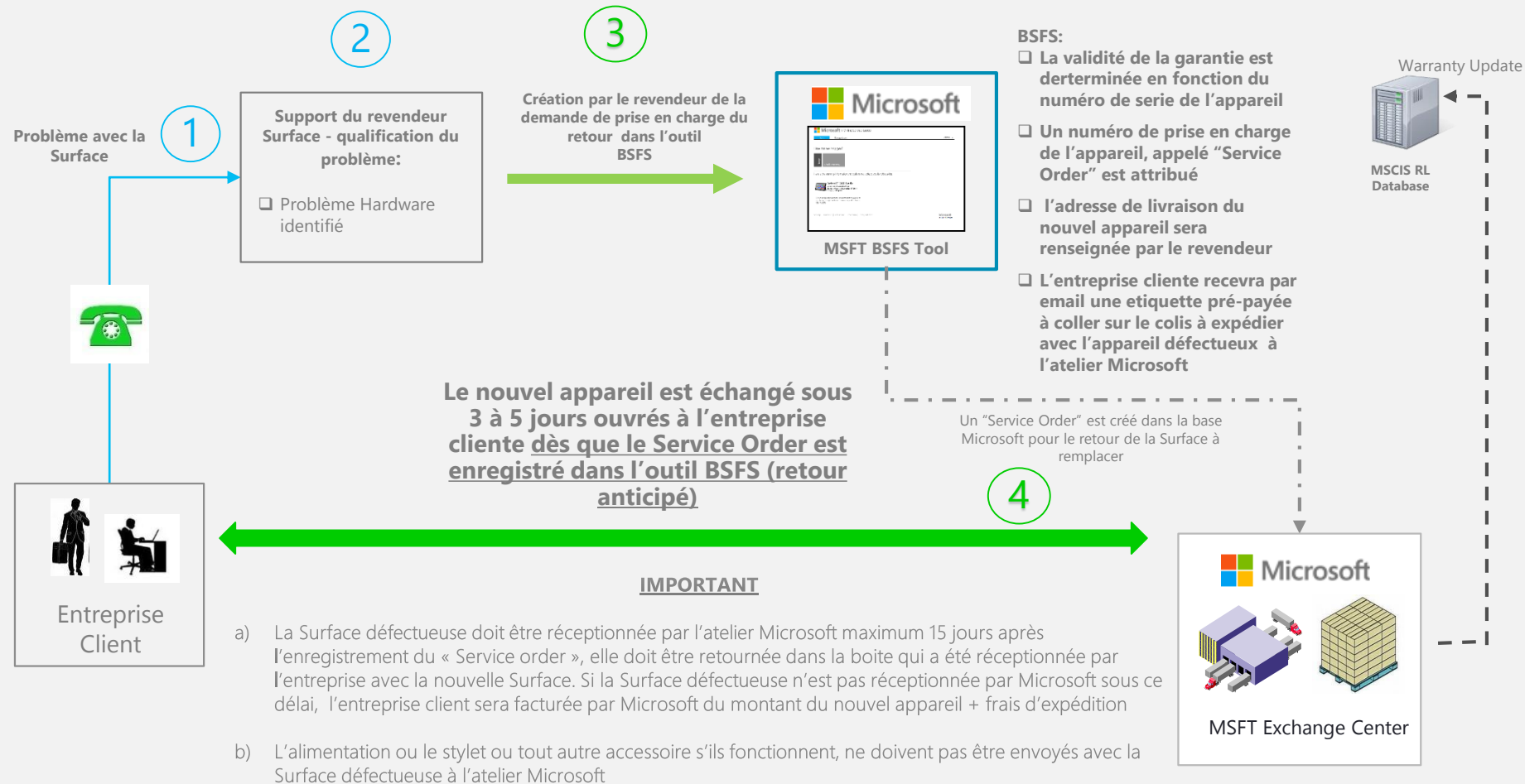
Procédure d'échange pour un appareil couvert par:

- une extension de garantie « Plan de service matériel étendu » de +1 an (réf. A9W-00007)

ou

- une extension de garantie « Complete pour les entreprises » +1 an, (réf. A9W-00008)

PROCEDURE D'EXPEDITION POUR ECHANGE

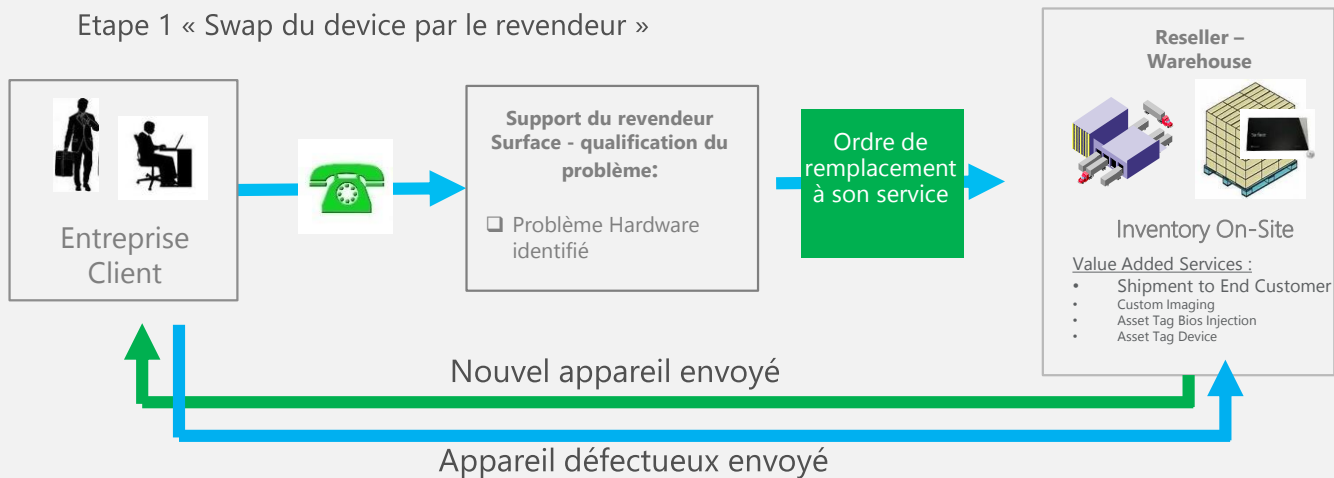


Cas: le revendeur (ADR) propose son service « d'échange sur site »

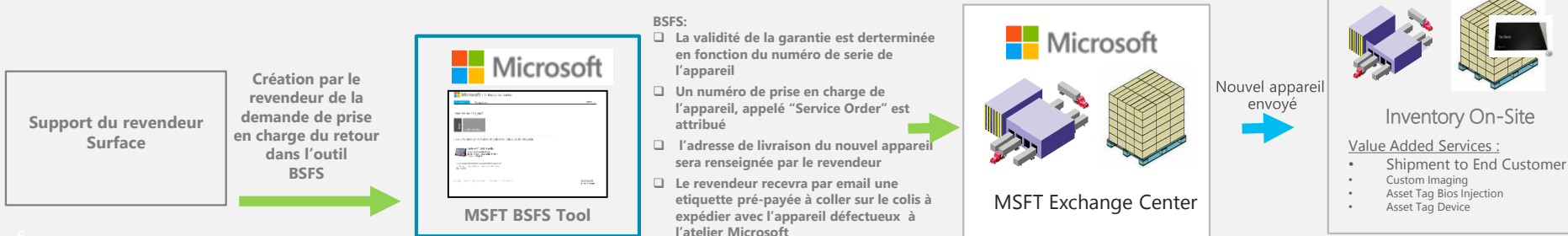
L'entreprise client a souscrit au service du revendeur (ADR) « d'échange sur site »

Pour ce scénario le revendeur Surface a un stock de "spare" Surface qui lui permet de proposer son service de "swap" avec un SLA à l'entreprise client; ci-dessous le schema pour le remplacement de l'appareil défectueux :

Etape 1 « Swap du device par le revendeur »



Etape 2 « Echange de l'appareil défectueux par le revendeur »



Procédure d'échange pour un accessoire Surface sous garantie « standard »

Accessoires Surface

Pour une demande d'échange d'un accessoire Surface, à l'atelier Microsoft, le revendeur (ADR) devra enregistrer un ticket « Service Order » sur le portail en ligne **BSFS** pour le compte de son client.

Le process d'échange pour les accessoires est donc identique à celui pour la Surface.

Elements indispensables
pour le retour

Données nécessaires à la creation du ticket "Service order" pour la prise en charge du retour

- Numéro de série de la Surface – 12 chiffres situés sous le "pied intégré" de la Surface
- Nom et adresse de l'entreprise clientèle
- Coordonnées d'un contact de l'entreprise cliente (téléphone, email)
- Adresse de livraison pour l'expédition de la Surface de remplacement

Informations importantes pour le retour du produit défectueux

- Le produit défectueux doit être renvoyé dans un emballage pour protéger la Surface (pas nécessairement l'emballage d'origine)
- Le numéro du ticket "Service order" pour la prise en charge du retour doit être visiblement noté sur l'emballage, si ce numéro n'est pas visible le produit sera retourné à l'expéditeur
- Si le numéro de série du produit défectueux réceptionné par l'atelier Microsoft ne correspond pas au numéro de série enregistré dans le "Service order", le produit sera retourné à l'expéditeur
- L'alimentation ou le stylet ou tout autre accessoire s'ils fonctionnent, ne doivent pas être envoyés avec la Surface défectueuse à l'atelier Microsoft
- Dès la reception de la Surface défectueuse, l'atelier Microsoft détruit l'ensemble du contenu de la Surface selon les normes DOD et NIST. Documentations disponible auprès du PSE Surface
- La Surface défectueuse ne sera pas réparée, un autre produit sera renvoyé à l'entreprise cliente

Données présentes sur la Surface défectueuse

- Dès la réception de la Surface défectueuse, l'atelier Microsoft détruit l'ensemble du contenu de la Surface selon les normes DOD et NIST. Documentations disponible auprès du PSE Surface

Conditions de retour/échange

- La création d'un « service order » sans indiquer le problème réellement constaté sur le produit défectueux, peut entraîner un retour du produit au revendeur ou à l'entreprise cliente avec des coûts associés

Support Surface

- Le n° de téléphone du support Surface est le 09 70 01 90 90