

# Manuel de maintenance et de garantie

RenAM 500Q/S



# Activités d'entretien

## Maintenance Préventive (MP)

Nous proposons actuellement des **contrats de 1, 2 ou 3 ans** pour couvrir la machine, comprenant deux visites sur site (une visite standard et un entretien complet) chaque année. Cela vous permet de vous assurer que votre machine fonctionne toujours efficacement et de réduire les éventuels temps d'arrêt dus à des réparations évitables. Toute modification ou mise à niveau appropriée sera effectuée dans le cadre de l'entretien. En outre, toutes les activités d'entretien supplémentaires, telles que les changements de capteurs de débit ou de batterie, seront réalisées au moment adéquat du contrat d'entretien sans jours supplémentaires sur site.

Un contrat de MP peut être souscrit dans les **3 premiers mois** suivant l'installation. Après la fin de la première année, la MP n'est disponible qu'après avoir réalisé un entretien complet facturé selon nos tarifs.

### Entretien standard

L'entretien standard intervient après 6 mois de chaque année du contrat et propose un certain nombre de mesures préventives qui prolongeront la durée de vie de la machine et assureront un fonctionnement efficace. Le technicien de maintenance effectuera une inspection de la machine, remplacera les pièces d'usure et effectuera une calibration, ainsi qu'une vérification du système. Les pièces pour cet entretien au mois 6 du contrat sont fournies sans frais supplémentaires sous garantie du fabricant. Cela prendra **environ 4 jours** sur site.

### Entretien complet

L'entretien complet a lieu à des intervalles de 12 mois et couvre **tous les aspects de l'entretien standard**, avec le changement supplémentaire des capteurs d'oxygène calibrés et de divers filtres et roulements. Cela prendra **environ 8 jours** sur site.

## Extension de Garantie (EG)

Une extension de garantie est disponible en complément du forfait MP. Renishaw réparera ou remplacera toute pièce qui ne fonctionne pas de la manière prévue (à l'exclusion d'une usure déraisonnable ou de pièces mal utilisées). L'EG ne peut pas être achetée de façon indépendante ; elle doit être acquise en même temps que la MP.

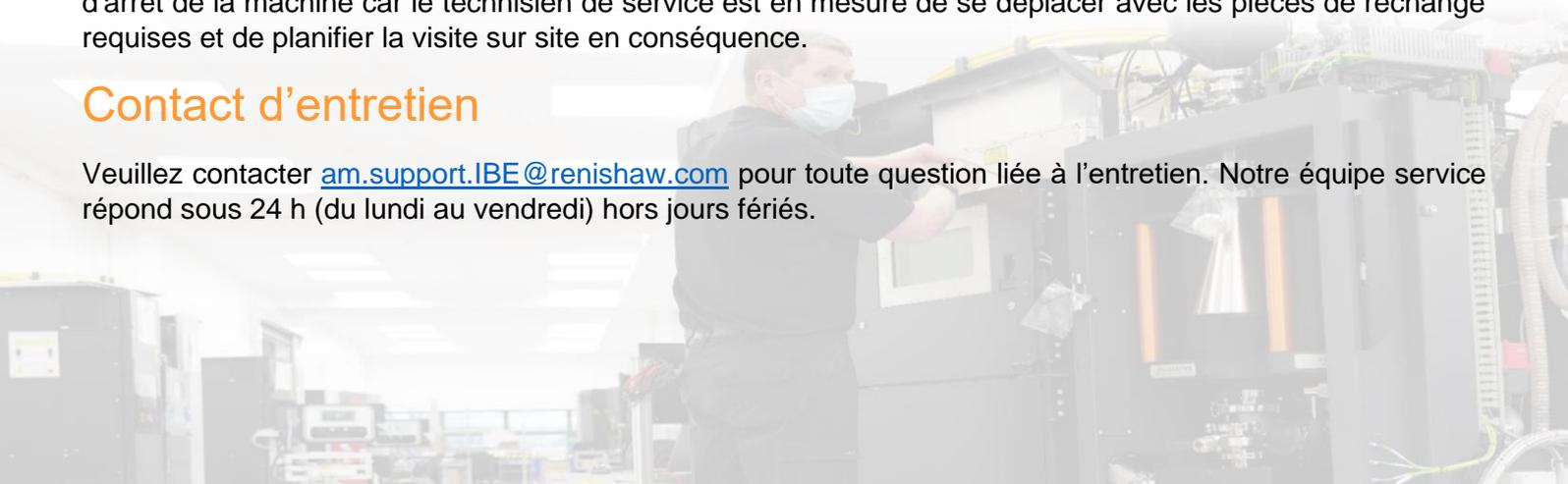
Une garantie du fabricant est incluse de base la première année pour la réparation de la machine, et les deux premières années pour la réparation du laser, sans frais supplémentaires.

## Service à distance

Si des dispositions sont prises par le client pour permettre l'accès, nous offrons la possibilité de diagnostiquer à distance les défauts de la machine. Ceci est **gratuit pour les clients MP**, et proposé à un taux horaire selon nos tarifs pour les autres clients. Le service à distance peut supprimer la nécessité d'une visite sur site si le défaut détecté est lié au logiciel/à l'IHM (Interface Homme Machine). Le diagnostic à distance réduit le temps d'arrêt de la machine car le technicien de service est en mesure de se déplacer avec les pièces de rechange requises et de planifier la visite sur site en conséquence.

## Contact d'entretien

Veuillez contacter [am.support.IBE@renishaw.com](mailto:am.support.IBE@renishaw.com) pour toute question liée à l'entretien. Notre équipe service répond sous 24 h (du lundi au vendredi) hors jours fériés.



# Avantages du forfait

## Maintenance Préventive (MP)

- **Deux visites d'entretien par an** couvertes par le contrat de MP
- Mises à niveau matérielles et logicielles effectuées pendant les entretiens réguliers
- Exempté de tout coût de main-d'œuvre supplémentaire pour les réparations
- **15% de réduction** offerte sur les pièces pour les réparations
- Aucun frais de déplacement ni de séjour supplémentaire ne s'applique
- **Priorité sur la disponibilité des techniciens de service** pour les réparations
- Un service à distance est disponible gratuitement
- Garantie **machine de 12 mois et laser de 24 mois** de manière standard
- Les clients Renishaw comptant plus de 3 machines ont également droit à un **rabais multi-machines**

## Extension de Garantie (EG)

- L'ensemble des mêmes avantages que le forfait MP
- Aucun **coût supplémentaire** encouru pour les réparations nécessaires sur les machines pour les pièces qui ne fonctionnent pas de la manière prévue (à l'exclusion d'une usure déraisonnable ou de pièces mal utilisées)

## Facturation au tarif

- Mises à niveau matérielles et logicielles incluses lors de la réalisation d'un entretien complet
- Garantie **machine de 12 mois et laser de 24 mois** de manière standard
- Facturé à un tarif journalier pour les coûts de main-d'œuvre
- Pièces pour réparation fournies au prix catalogue
- Aucun frais de déplacement ni de séjour supplémentaire ne s'applique
- Toutes les machines qui manquent un entretien (après la fin de la première année) nécessiteront un entretien complet avant de revenir à un contrat de MP



# FAQ

## Q – Puis-je faire fonctionner ma machine sans l'entretenir ?

R – C'est une possibilité pour les clients dans le cadre d'une facturation au tarif. Cependant, les pièces d'usure qui sont remplacées en standard dans le cadre du contrat de MP devront être remplacées après un certain temps afin d'assurer le fonctionnement efficace de la machine et de réduire les temps d'arrêt dus à des réparations évitables.

## Q – Si je veux faire réparer ma machine et que je n'ai pas souscrit de contrat de maintenance, quelles sont mes possibilités ?

R – Vous êtes en mesure d'acheter un entretien complet en facturé au tarif. Cela comprend un contrôle de l'intégrité de la machine, après quoi vous pouvez revenir à un contrat de MP. Toutes les réparations requises doivent être effectuées avant cela.

## Q – Dois-je souscrire un contrat de MP pour obtenir une EG ?

R – Oui, l'EG n'est disponible que pour les clients sous contrat de MP.

## Q – Si j'ai besoin d'une réparation sur ma machine et que je n'ai pas d'EG, est-ce couvert par mon contrat de MP ?

R – Non, seuls les clients ayant souscrit une EG ont des pièces couvertes dans le cadre de leur contrat sans frais supplémentaires. Cependant, les clients MP ne paient aucun coût de main-d'œuvre pour réparer la machine et se voient offrir une réduction de 15 % sur les pièces de rechange.

## Q – Après l'expiration de mon contrat de MP au bout de 3 ans, suis-je toujours en mesure de faire réparer ma machine ?

R – Oui, la MP et l'EG peuvent être achetées sur une base annuelle au-delà de l'année 3 du contrat.

## Q – En tant que client MP, ma réduction de 15 % sur les pièces de rechange s'applique-t-elle parallèlement à mon rabais multi-machines ?

R – Oui, bien que la réduction de 15 % ne s'applique qu'à toutes les pièces de rechange achetées en dehors de l'entretien régulier. Les remises supplémentaires pour l'utilisation de plusieurs machines et l'achat à l'avance s'appliquent aux prix des forfaits.

## Q – Les accessoires sont-ils couverts par les contrats de MP ou d'EG ?

R – Une garantie du fabricant est incluse de base pour tous les accessoires au cours des 12 premiers mois. Le refroidisseur sera le seul accessoire couvert par le contrat d'extension de garantie.

# Conditions Générales de Vente

Le contrat de maintenance complet est disponible [ici](#).

[www.renishaw.fr/additivemanufacturing](http://www.renishaw.fr/additivemanufacturing)



#renishaw

+33 1 64 61 84 84

 [am.support.IBE@renishaw.com](mailto:am.support.IBE@renishaw.com)

© 2022 Renishaw plc. Tous droits réservés. RENISHAW® et le symbole de palpeur sont des marques commerciales déposées appartenant à Renishaw plc. Les noms et dénominations de produits de Renishaw, ainsi que la marque « apply innovation », sont des marques commerciales de Renishaw plc ou de ses filiales. Les autres noms de marques, de produits ou raisons sociales sont les marques commerciales de leurs propriétaires respectifs. Renishaw plc. Société immatriculée en Angleterre et au Pays de Galles. N° de société : 1106260. Siège social : New Mills, Wotton-under-Edge, Gloucestershire, GL12 8JR, Royaume-Uni.

BIEN QUE DES EFFORTS CONSIDÉRABLES AIENT ÉTÉ APPLIQUÉS AFIN DE VÉRIFIER L'EXACTITUDE DU PRÉSENT DOCUMENT AU MOMENT DE SA PUBLICATION, TOUTES LES GARANTIES, CONDITIONS, DÉCLARATIONS ET RESPONSABILITÉS POUVANT SURVENIR DE QUELQUE MANIÈRE QUE CE SOIT SONT EXCLUES DANS LA MESURE AUTORISÉE PAR LA LOI.

Référence: H-5800-6798-01-A

Édition: 07.2022