



Poly Device-as-a-Service

Dans le contexte commercial compétitif actuel, il est vital de pouvoir compter sur une solution de communication collaborative robuste et de sécuriser des ressources alternatives. Le programme Poly Device-as-a-Service (DaaS) donne à nos partenaires certifiés l'opportunité de développer leur chiffre d'affaires via une offre combinée d'équipement et de services avec un simple paiement mensuel¹.

Assistance téléphonique de premier niveau huit heures par jour sur cinq jours

Poly Device-as-a-Service assure une assistance de premier niveau² pour déterminer si le périphérique éligible présente un défaut matériel ou une défaillance. Le cas échéant, il assiste le partenaire dans le retour du matériel.

Votre client sera à nouveau opérationnel en un rien de temps

Poly assure le remplacement matériel anticipé³ pour tout composant matériel défaillant couvert par ce service avec la prise en charge des frais de transport pour une livraison le jour ouvrable suivant, avant que le composant défaillant soit renvoyé par votre client.

Poly Device-as-a-Service

Caractéristiques

Accès au portail d'assistance dédié

Avec l'accès à votre portail d'assistance dédié, vous pouvez enregistrer des produits, rechercher des licences, créer et suivre des tickets de service, trouver des pièces de rechange, ainsi que télécharger la documentation des produits ou le logiciel Poly.

Couverture étendue en option

Disponible au moment de la vente, cette option inclut une couverture pour les projections de liquides et de nourriture et les dommages dus à des chutes. Il dispose d'un seuil annuel d'autorisation de retour des marchandises (RMD) de 2 %⁴.

¹ Ce service est uniquement proposé dans les régions d'Amérique du Nord et EMEA. La période de ce service commence pour chaque périphérique éligible à la date de livraison par le distributeur du premier nouveau périphérique auprès du client. Le périphérique éligible peut ensuite être remplacé uniquement au cours de la même période que le périphérique éligible d'origine. Si Poly annonce qu'un modèle de périphérique éligible couvert par ce service présente une date de fin de prise en charge au cours de la période du service, le service pour ce modèle éligible ne sera pas interrompu pendant la période. Le service est disponible avant l'annonce de fin de vente du produit. Une fois la fin de vente du produit annoncé, il doit être retiré du programme DaaS.

² Poly n'accepte pas les appels des utilisateurs finaux clients du partenaire. Le partenaire demeure l'unique responsable de la prise en charge de tous les appels d'assistance de leurs utilisateurs finaux clients et des tâches de dépannage initiales pour les périphériques éligibles. L'assistance de premier niveau est disponible au cours des heures d'ouverture normales et locales (du lundi au vendredi de 9 h à 17 h, hormis les jours fériés reconnus).

³ poly.com/support/service-policies/advance-parts-replacement. Les appareils défectueux renvoyés pour leur remplacement deviennent la propriété de Poly et doivent être renvoyés à destination des centres de service Poly locaux (à l'adresse indiquée sur l'emballage de retour envoyé au préalable par Poly, le cas échéant) au cours des dix jours ouvrables suivant la réception de la pièce de rechange. Alternativement, le client sera facturé conformément à la grille des tarifs en vigueur de Poly pour le produit, telle que publiée dans le catalogue des prix de Poly.

⁴ Disponible exclusivement pour les périphériques vocaux. Cette garantie exclut les éléments suivants : incendie, dommage volontaire, usure habituelle, modification esthétique, vol ou perte. Si le taux d'autorisation de retour des marchandises des clients est supérieur à 2 % au cours de l'année civile pour le parc installé sous contrat, Poly se réserve le droit de facturer le client conformément à la grille des tarifs en vigueur de Poly pour le produit, telle que publiée dans le catalogue des prix de Poly. Pour connaître la disponibilité de l'offre de service, contactez votre représentant commercial local pour les services.

Fiche technique