

Le plus en sécurité

Le service client vient en premier chez BUFFALO. Un support souple et rapide est essentiel pour nos clients, en particulier pour nos clients professionnels. Les services complets et les garanties de BUFFALO comprennent :

Informations de contact importantes :

Le service et le support BUFFALO peuvent être joint en ligne via le portail du support client ou par téléphone. Détails de contact par pays :

www.buffalo-technology.fr/fr/nous-contacter



Service VIP pour TeraStation™

3 ans de garantie, échange de disque dur sous 24 heures ouvrées : la panne de disque dur est un événement qui devrait être préempté en créant une infrastructure solide, un environnement RAID, des dispositifs d'échange à chaud parmi beaucoup d'autres mesures de sécurité. BUFFALO a introduit le service VIP pour les clients de TeraStation afin d'aider à soulager une partie de la frustration et des inconvénients suite à une panne de disque dur.

BUFFALO offre aux clients de TeraStation une garantie de 3 ans en standard (tous les autres produits BUFFALO ont une garantie de 2 ans) plus une option d'extension de garantie d'un ou deux ans supplémentaires. Cette extension peut être achetée pendant les trois années de la garantie TeraStation VIP.



Remplacement anticipé du NAS TeraStation™

Dans le cas rare d'un défaut avec la TeraStation elle-même * – et non les disques durs – BUFFALO propose en outre le remplacement avancé des dispositifs TeraStation pour aider les entreprises à revenir rapidement à un système informatique en douceur.

* S'applique à un défaut de l'appareil lui-même. Les disques durs défectueux de TeraStations seront échangés dans les 24 heures suivant la garantie VIP B2B de toute façon (sous réserve de disponibilité).



Extension de garantie pour TeraStation™

Les extension de garantie en option, de un ou deux ans, peuvent être achetée durant les trois années de la garantie TeraStation VIP. Les NAS peuvent ainsi être sécurisés pendant 5 ans au total.

Avec la garantie étendue, BUFFALO Technology offre à ses clients une protection supplémentaire – au-dessus des normes habituelles de l'industrie – et garantit un remplacement du disque dur dans les 24 heures ouvrées en cas de panne ou de dommages.



Service de dépose UPS pour le retour des produits

En cas de défaut du produit pendant la période de garantie, BUFFALO effectue le retour et l'échange aussi rapidement et facilement que possible. En coopération avec UPS, nous offrons maintenant un service de retour. Lorsque le support BUFFALO crée une demande d'autorisation de retour, les clients reçoivent une étiquette UPS prépayée et peuvent ainsi simplement expédier leur produit défectueux en le déposant au point de collecte UPS le plus proche.

Comment ça marche !

Guide étape par étape



- 1** Contactez l'assistance BUFFALO en cas de défaillance de la TeraStation ou de découverte d'un disque dur défectueux. Les numéros de téléphone pour contacter le service d'assistance se trouvent sur le site Web BUFFALO. Veuillez vous rendre sur la page suivante pour les détails par pays : www.buffalo-technology.fr/fr/nous-contacter
- 2** Si le service d'assistance confirme que le périphérique TeraStation lui-même ou l'un de ses disques durs doit être remplacé, il enverra la demande à l'équipe RMA de BUFFALO.
- 3** Dès réception de la demande, l'équipe RMA traitera immédiatement la demande et le produit de remplacement vous sera envoyé directement via UPS. Afin de recevoir le disque dur de remplacement dans les 24 heures ouvrées, vous devez passer votre commande avant midi.
- 4** Vous recevrez ensuite des détails sur la façon de retourner l'unité TeraStation défectueuse / disque dur avec une étiquette d'expédition prépayée pour le renvoyer à BUFFALO.
- 5** Dans le cas d'une **TeraStation** défectueuse, l'unité doit être expédiée, y compris les disques durs d'origine, dans les 30 jours suivant la réception du remplacement. Veuillez- vous assurer que votre RMA numéro 600 xxxx est clairement indiqué à l'extérieur de la boîte. Assurez-vous que l'appareil est correctement emballé et qu'il ne peut pas être endommagé pendant le transport. Dans le cas d'un **disque dur** défectueux, renvoyez simplement le disque dur dans les 30 jours suivant la réception du nouveau remplacement et assurez-vous que votre numéro RMA 600xxxxx est clairement indiqué à l'extérieur de la boîte.
- 6** À la réception de votre unité défectueuse ou disque dur, le dossier d'échange sera clôturé.



Si un disque dur TeraStation échoue et que vous avez besoin d'un disque dur de remplacement, il vous suffit de passer votre commande avant midi, puis l'expédition sera faite le jour même dans un délai de 24 heures ouvrées (sous réserve de disponibilité)*. Cette garantie est valable pendant la durée de la garantie générale, donc trois ans avec chaque TeraStation**.

NOTE IMPORTANTE : Ceci est un service gratuit pour soutenir nos revendeurs professionnels TeraStation d'une manière simple, efficace et rapide. Si l'unité TeraStation défectueuse ou le disque dur ne sont pas reçus par notre entrepôt dans les 30 jours après que nous ayons expédié le produit de remplacement, vous encourez le coût du nouveau disque dur ou de la TeraStation et vous serez facturé en conséquence.

* Pour d'autres destinations en dehors de l'Europe, des délais de livraison supplémentaires peuvent survenir.

** Les boîtiers TeraStation™ 4000 sont exclus.