

# ***Electrical South... des affaires sans problème!***

## ***Foire Aux Questions***

### ■ **Comment savoir si je recevrai des services de soutien dans ma région?**

Nous comprenons que les clients ont besoin de soutien local aussi bien que national. Des communications claires sont essentielles. Nous avons mis sur pied une équipe de ventes directes sans pareille, et nous sommes le plus grand réseau de distribution dans notre secteur. Où que vous soyez au Canada ou aux États-Unis, un représentant de vente ou de distribution Electrical South pourra collaborer avec vous pour répondre à vos besoins de réparations électroniques de qualité et PLUS.

### ■ **J'aime mieux traiter avec un distributeur offrant des services complets plutôt qu'avec un vendeur. Est-ce que mon distributeur local peut me donner accès aux services d'Electrical South?**

Oui. Electrical South entretient des rapports avec les principaux distributeurs nationaux, régionaux et locaux. Nous sommes engagés à travailler en étroite concertation avec des distributeurs partout au Canada et aux États-Unis afin d'offrir le meilleur éventail de service qui soit à nos clients. Que vous ayez besoin de services de réparation de base ou d'un programme de gestion des réparations, nous vous fournirons tout le nécessaire par le biais de nos distributeurs dans votre région.

### ■ **Comment fait-on pour communiquer avec un représentant ou distributeur Electrical South?**

Appelez le service à la clientèle au 1.877.677.8151 pour demander les coordonnées du représentant Electrical South dans votre région. Cette personne pourra vous indiquer qui sont les distributeurs Electrical South près de chez vous.

### ■ **Comment établir le coût de la réparation?**

Communiquez avec votre distributeur Electrical South, appelez le service à la clientèle, utilisez le moteur de recherche au [www.elsouth.com](http://www.elsouth.com) ou consultez ce catalogue. Indiqués en dollars américains, les prix ne comprennent ni le transport, ni les taxes, ni les droits de douane. Ils resteront en vigueur jusqu'à la publication de notre prochaine liste de prix. Pour confirmer que vous avez la dernière version, visitez notre site Web au [www.elsouth.com](http://www.elsouth.com), ou appelez le service à la clientèle au 1.877.677.8151.

- Les prix<sup>1</sup> sont des forfaits couvrant la remise à neuf de l'article.
- Nous cherchons constamment à en faire plus. Appelez le service à la clientèle au 1.877.677.8151 pour connaître les numéros de pièces ne figurant pas dans le catalogue, ou envoyez-les à Electrical South pour demander une évaluation.

### ■ **Et si je n'arrive à trouver aucun service de réparation pour mon article dans le catalogue ou sur le site Web?**

Envoyez-nous l'article en vue d'une évaluation. Pour accélérer les choses, n'oubliez pas d'inclure les manuels et diagrammes de l'article, ainsi qu'une description de la défectuosité. Nous vous rendrons la documentation après l'évaluation.

<sup>1</sup>Les prix publiés ne s'appliquent pas nécessairement aux articles qui ont subi des conditions catastrophiques, des conditions environnementales défavorables (corrosion, chaleur et brûlures, dégâts d'eau), la « cannibalisation » de pièces, l'enlèvement de pièces ou d'autres conditions extrêmes du même genre.

## ■ Comment envoyer les articles à réparer à Electrical South?

Communiquez avec votre distributeur Electrical South. Il offre peut-être des services de ramassage et de livraison pour les réparations effectuées par Electrical South. Si vous nous envoyez directement les articles à réparer, remplissez une liste d'emballage et expédiez le tout à:

**Electrical South**  
**235 Burgess Road**  
**Greensboro, NC 27409**  
**Attn:Repair Department**

**Electrical South**  
**Centre d'expédition Canadien**  
**6675 Rexwood Road**  
**Mississauga, Ontario L4V 1V1**

Utilisez le formulaire INSTA-DEVIS d'Electrical South (voir en page B10) comme liste d'emballage. N'oubliez pas d'inclure:

- Le nom de votre compagnie, ses coordonnées et, le cas échéant, le nom d'une personne ressource.
- Une liste des articles indiquant la quantité, le nom du fabricant, le numéro de pièce et autre information utile. **Si le prix des articles provient directement de la dernière version de notre catalogue et liste de prix, le formulaire INSTA-DEVIS représente un devis exécutoire. Vous pouvez le copier pour vos dossiers.**
- Les instructions ou demandes spéciales.
- Pour assurer un traitement immédiat, n'oubliez pas d'inscrire votre NUMÉRO DE COMMANDE.
- Indiquez le mode d'expédition pour le retour (surface, air, etc.). Si aucun mode d'expédition n'est indiqué, l'article sera retourné par voie de surface.
- Pour le service URGENT, cochez la case « oui » dans le formulaire INSTA-DEVIS. Electrical South s'efforcera d'envoyer l'article dès que possible, sur réception des frais en sus.

## ■ Quelles sont les POLITIQUES D'EXPÉDITION d'Electrical South?

- Les frais d'expédition, d'assurance et de manutention sont distincts. Les expéditions américaines d'Electrical South se font FAB Caroline du Nord.
- Si vous annulez la réparation d'un article réparable et demandez son retour, nous vous facturerons les frais d'en-cours et de retour.
- Electrical South a ouvert des comptes avec les grandes entreprises de transport et choisira celle qui offre le meilleur service dans votre région. Si vous avez des exigences spéciales pour l'expédition, appelez notre service à la clientèle au 1.877.677.8151.

## ■ Comment approuve-t-on un devis?

Communiquez avec votre distributeur Electrical South ou, si vous traitez directement avec Electrical South:

- Vous pouvez pré-approuver les réparations à l'aide du formulaire INSTA-DEVIS à la page B10 du catalogue.
- Les approbations de devis peuvent être envoyées à Electrical South par fax, par courriel ou verbalement en appelant le service à la clientèle au 1.877.677.8151. On peut aussi le faire en ligne au [www.elsouth.com](http://www.elsouth.com). Demandez au service à la clientèle d'ouvrir un compte sécurisé d'approbation de devis pour vous. Nous attendons de recevoir votre approbation pour commencer la réparation.
- Nous recommandons d'approuver le devis dès que possible afin d'éviter tout retard dans la réparation. Le bon de commande ne constitue pas à lui seul une approbation de devis. Nous envoyons le devis après avoir reçu l'article. Vous devez approuver chaque devis pour que nous puissions commencer la réparation. Si vous n'avez pas besoin de devis, indiquez cela sur la liste d'emballage : « Pas de devis demandé ». Article ne figurant pas dans nos listes: nous vous enverrons un devis après l'avoir évalué.

## ■ Comment fait-on pour se prévaloir de la garantie?

Electrical South garantit que ses réparations standard et ses appareils remis à neuf seront exempts<sup>2</sup> de tout vice de main-d'œuvre et de matériau sous conditions normales d'utilisation pendant une période de douze (12) mois à compter de la date d'expédition.<sup>3</sup>

Voici comment renvoyer un article pour se prévaloir de la garantie:

- Communiquez avec votre distributeur Electrical South, qui pourra s'occuper de votre demande. Si vous traitez directement avec Electrical South, appelez notre service à la clientèle au 1.877.677.8151 pour demander un numéro d'évaluation de retour (RE) à cinq chiffres.
- Inscrivez le numéro de RE et le mot « GARANTIE » sur la liste d'emballage, afin d'indiquer qu'il s'agit d'une demande visée par la garantie. Dès réception de l'article, Electrical South l'évaluera afin de voir si la réparation est couverte par la garantie.

## ■ Comment obtenir un code client Electrical South et un mot de passe pour Internet?

Les nouveaux clients peuvent soumettre une demande d'enregistrement à [www.elsouth.com/registration](http://www.elsouth.com/registration) ou appeler le service à la clientèle au 1.877.677.8151.

Si vous oubliez votre nom d'utilisateur ou votre mot de passe, appelez le service à la clientèle au 1.877.677.8151.

## ■ Quels sont les délais de réparation?

Electrical South tient à offrir aux clients un service fiable, rapide et économique. La durée moyenne de la plupart des réparations est de moins de 10 jours ouvrables.

## ■ Comment savoir où en est ma réparation?

Vous pouvez le savoir en temps réel sur [www.elsouth.com](http://www.elsouth.com). Sinon, appelez le service à la clientèle au 1.877.677.8151 ou demandez des mises à jour périodiques par fax.

## ■ Comment faire pour obtenir un service prioritaire?

Appelez votre distributeur Electrical South. Si vous traitez directement avec Electrical South, appelez le service à la clientèle au 1.877.677.8151 pour demander un service URGENT. Les réparations urgentes font l'objet de frais en sus.

## ■ Comment obtenir mon dossier de demandes de réparations Electrical South?

Sur [www.elsouth.com](http://www.elsouth.com), vous pouvez afficher et imprimer l'historique des réparations et les rapports d'assurance de la qualité de l'année en cours et des 24 mois précédents. Cliquez sur Customer Access, puis tapez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe. Toute information confidentielle transmise par Electrical South aux clients sur Internet est sécurisée par mot de passe avec chiffrement 128 bits.

<sup>2</sup>La garantie d'Electrical South est nulle et non avenue si la défaillance de l'appareil a été causée par un accident, de mauvais traitements, la « cannibalisation » des pièces, des conditions catastrophiques, l'exposition à des conditions environnementales défavorables, une mauvaise application, le non respect des capacités nominales, la négligence, la contamination, un étalonnage, un entreposage ou une manutention inadéquats par le client, dégradation due à l'utilisation normale, ou par des services d'entretien ou de réparation non autorisés, ou si l'étiquette autocollante Electrical South a été enlevée ou modifiée de quelque façon que ce soit.

<sup>3</sup>Responsabilité limitée: l'obligation d'Electrical South à l'égard des appareils sous garantie se limite au remboursement des frais versés, à la réparation des pièces défectueuses ou à leur remplacement, au gré d'Electrical South, sans responsabilité aucune de la part d'Electrical South à l'égard des dommages éventuels, notamment des dommages spéciaux, directs, indirects, consécutifs, exemplaires ou secondaires, l'interruption des affaires, les pertes d'exploitation ou d'économies, les pertes de renseignements professionnels ou autres dommages pouvant être causés par les services de réparation ou les appareils remis à neuf d'Electrical South.



# CANADA STAR

## **MODALITÉS PARTICULIÈRES ET TAUX DE CHANGE**

À titre de client canadien d'Electrical South, vous bénéficiez d'un traitement de faveur lorsque vous utilisez, pour vos expéditions, notre centre canadien:

**6675 Rexwood Road  
Mississauga, Ontario L4V 1V1**

- Taux de change déterminé
- Factures et devis en dollars canadiens
- Frais de dédouanement inclus
- Droits de douane et frais de courtage inclus
- Garantie prolongée
- Accès Internet
- Fret aérien entre le Canada et les États-Unis

**POUR EN SAVOIR PLUS SUR NOTRE  
CENTRE D'EXPÉDITION CANADIEN,  
COMPOSEZ LE 1.877.677.8151.**

**Services express:** Les réparations non urgentes se font dans l'ordre d'arrivée. Si vous demandez le forfait URGENCE, vos réparations passent en avant. Nous faisons tout ce qu'il faut pour expédier les articles dès que possible, et nous incluons les frais de transport international 24 h. Les URGENCES sont expédiées directement de la Caroline du Nord ou transitent par notre centre canadien en vue d'une livraison spéciale.

**Services d'expédition directs de notre centre de réparations –  
Electrical South Repair Centre au 235 Burgess Road, Greensboro, NC US 27409:**

Si vous nous envoyez directement vos appareils, vous pouvez utiliser vos propres services de transport et de dédouanement. Les prix sont FAB Greensboro, NC, É.-U. Inclure dans la liste d'envoi toute instruction de manutention spéciale ainsi que les options de service demandées. Vous trouverez notre liste d'envoi standard à la page B-10 de ce catalogue.

**LES PRIX CITÉS DANS LE CATALOGUE  
ET SUR NOTRE SITE WEB SONT EN DOLLARS US.  
ILS SERONT EN VIGUEUR JUSQU'À LA PUBLICATION DE NOTRE  
PROCHAINE LISTE DE PRIX.**