

We make sure



# Procédure de Remboursement Microsoft Windows ® Vista

We make sure



## **Notre approche...**

Fort de sa notoriété et de son engagement envers les clients, Fujitsu Siemens Computers met en place le „Remboursement de Microsoft Windows® Vista“ sur demande de l'utilisateur final.

We make sure



## Eligibilité

- La date d'achat du produit doit être inférieure à 3 mois
- La date de fabrication du produit doit être inférieure à 9 mois

## Procédure

Le client doit OBLIGATOIREMENT faire la demande de remboursement via le site Service Client à l'adresse suivante :

<http://support.fujitsu-siemens.fr/fr/support/contact/ikosium.html>

We make sure



## Etape 2

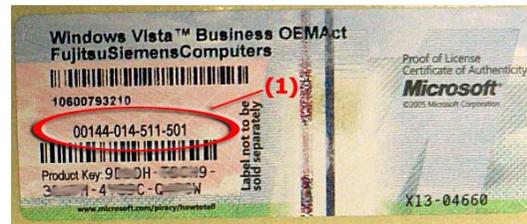
Le Service Client répondra par courrier ou courriel, accompagné des documents suivants:

- Lettre de décharge
- Lettre d'information (Coordonnées du client, N° de série du produit, N° de licence, etc....)
- La tarification du remboursement en fonction du produit en sa possession

## Etape 3

Le client devra retourner les documents précédemment cités, complétés et signés, accompagnés :

- du certificat d'Authenticité (COA) **LISIBLE ET ENTIER**



- des supports CD/DVD en sa possession
- de la documentation Windows (manuels d'utilisations et autres éventuellement fournis avec son produit)
- La preuve d'achat de son produit

## Etape 4

Après réception de tous les éléments demandés au client, une vérification est effectuée.

### ***Si tous les éléments SONT conformes :***

- un chèque est émis au client par Fujitsu Siemens Computers France selon la grille tarifaire.

### ***Si tous les éléments NE SONT PAS conformes :***

- le client sera informé par le Service Client de la non validation de son dossier, TOUS les éléments lui seront retournés et le remboursement n'aura pas lieu

# Grille Tarifaire

We make sure



Logiciel inclus	Montant du remboursement TTC
Windows Vista Business	€ 62,00
Windows Vista Home Basic	€ 35,00
Windows Vista Home Premium	€ 53,00
Windows Vista Ultimate	€ 60,00

## **ATTENTION !**

- ❑ Après avoir effectué toutes ces opérations le client n'aura plus accès au support Microsoft Windows
- ❑ Si un problème matériel venait à apparaître, seul le Service Technique Fujitsu Siemens Computers (0825 557 557) sera en mesure de valider une demande de réparation sur le produit. Le diagnostic sera validé à l'aide d'outils Fujitsu Siemens Computers, les problèmes logiciels ne pourront être gérés dans le cadre de la garantie par le Service Technique et pourront faire l'objet d'une prestation payante.