

Bell Connexion totale

Soutien relatif à l'équipement

Pour obtenir du soutien concernant votre équipement utilisé avec le service Bell Connexion totale, veuillez communiquer avec le fournisseur approprié :

Aastra/Mitel

Pour obtenir de l'aide sur les téléphones IP et les modules d'extension console de standardiste, veuillez contacter Aastra/Mitel :

Par téléphone : 1 800 574-1611

Heures d'ouverture

Du lundi au vendredi, de 9 h à 19 h (HE), sauf les jours fériés américains

Détails sur la garantie

- 1 an de garantie du fabricant comprise
- Garantie prolongée optionnelle de 3 ans comprenant le remplacement anticipé des pièces

Cisco

Pour les adaptateurs de terminal analogiques (ATA) :

Please contact Cisco by phone: 1 866 606-1866

Veuillez communiquer avec nous Cisco par téléphone :

Anglais : 1 800 553-2447

Français : 1 800 553-6387, option 3

Afin d'éviter tout retard, veuillez avoir à portée de la main votre code d'utilisateur Cisco.com, votre contrat et votre ou vos numéros de série lorsque vous communiquerez avec le service d'assistance de Cisco.

Heures d'ouverture

Du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h (HE)

Détails sur la garantie

- 1 an de garantie du fabricant comprise sur les ATA
- Les téléphones IP et les modules d'extension console de standardiste comprennent une garantie SmartNet étendue de 1 ou 3 ans incluant le remplacement anticipé des pièces

Poly (par Synnex)

Pour obtenir de l'aide sur les téléphones IP Poly et les modules d'extension console de standardiste, veuillez contacter Poly :

Par téléphone : 1 877 446-5373

Par courriel : poly@goldseal.support

Heures d'ouverture

Du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h (HE) pour les réponses immédiates (le soutien après les heures d'ouverture vous rappelle dans un délai d'une heure)

Détails sur la garantie

- 1 an de garantie du fabricant comprise incluant le remplacement anticipé des pièces
- Garantie prolongée optionnelle Goldseal de 3 ans incluant le remplacement anticipé des pièces

Veuillez noter : Un technicien de Bell est requis pour réinstaller un téléphone de conférence Poly. Veuillez composer le 1 888 788-2355 pour fixer un rendez-vous pour la réinstallation de votre téléphone de conférence Poly. Pour les sites Bell Connexion totale connectés par Internet, les clients peuvent réinstaller eux-mêmes le téléphone.

Panasonic (via PanaNet)

Pour obtenir de l'aide relative aux téléphones, veuillez communiquer avec Panasonic :

Par téléphone : 1 855 866-0018

Par courriel : pananet@pananetservice.com

Heures d'ouverture

Du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h (HE), sauf les jours fériés

Détails sur la garantie

- 2 ans de garantie du fabricant comprise

Media5

Pour obtenir de l'aide sur les adaptateurs de terminal analogiques (ATA) de Mediatrix, veuillez suivre ces étapes :

Étape 1. Composez le 1 888 788-2355. Bell confirmera si l'appareil est défectueux et fournira un numéro de billet d'incident.

Étape 2. Envoyez un courriel à tac@media5corp.com

Toutes les demandes d'autorisation de retour d'équipement doivent être envoyées par courriel et indiquer les renseignements suivants

- Numéro de série de chaque appareil Mediatrix défectueux
- Numéro du billet d'incident de Bell
- Description du défaut (symptômes)
- Adresse pour envoyer vos appareils Mediatrix réparés ou remplacés
- Nom du client
- Téléphone

Heures d'ouverture

Du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h (HE)

Détails sur la garantie

- Garantie du fabricant de 3 ans comprenant le remplacement anticipé des pièces

Veuillez noter : Un technicien de Bell doit réinstaller un ATA. Veuillez composer le 1 888-788-2355 pour fixer un rendez-vous. Pour les sites Bell Connexion totale connectés par Internet, les clients peuvent réinstaller eux-mêmes l'ATA.

Phybridge

Pour obtenir de l'aide concernant les commutateurs PoLRE ou les adaptateurs PhyLink, veuillez communiquer avec Phybridge par téléphone :

1 888 901-3633 (ou 1 888 788-2355 si un plan de garantie prolongée de Bell est acheté)

Heures d'ouverture

Les heures de soutien varient en fonction de la garantie prolongée achetée.

Détails sur la garantie

- 1 an de garantie du fabricant comprise
- Garantie prolongée optionnelle de 3 ans disponible par l'entremise de Bell

Valcom

Pour obtenir de l'aide sur les systèmes de recherche de personnes par haut-parleur et les adaptateurs, veuillez contacter Valcom par téléphone :

1 800 825-2661 (ou 1 888 788-2355 si un plan de garantie prolongée de Bell est acheté)

Heures d'ouverture

Les heures de soutien varient en fonction de la garantie prolongée achetée.

Détails sur la garantie

- 1 an de garantie du fabricant comprise
- Garantie prolongée optionnelle de 3 ans disponible par l'entremise de Bell

Algo

Pour obtenir de l'aide concernant le système de télémessagerie vocale, les alertes visuelles et sonores et les systèmes de contrôle d'accès aux portes, veuillez communiquer avec Algo :

Par téléphone : 1 604 454-3750

Par courriel : info@algosolutions.com

Heures d'ouverture

Du lundi au vendredi : De 8 h 30 à 17 h (HE)

Détails sur la garantie

- 1 an de garantie du fabricant comprise

Soutien pour les commandes d'équipement

Soutien offert pendant les 30 jours suivant la livraison du produit (veuillez consulter les renseignements concernant la livraison après 30 jours à la fin de cette section).

L'information qui suit s'applique aux cas où le téléphone ne fonctionne pas ou a cessé de fonctionner :

- Le téléphone est défectueux ou neuf défectueux (DOA)
- Le téléphone défectueux a été signalé dans les 30 jours suivant la livraison du produit

Demandes de remplacement ou de retour d'équipement :

Pour les commandes Bell Connexion totale passées par votre représentant de l'équipe Ventes de Bell, veuillez communiquer avec lui pour qu'il vous aide si vous avez besoin d'un remplacement.

Pour les commandes passées dans le Centre Libre-service ou auprès du Service à la clientèle de Bell et pour lesquelles de l'équipement s'avère défectueux dans les 30 jours suivant la livraison, veuillez communiquer avec la division régionale où se trouve votre bureau :

- Région Atlantique : 1 888-595-5175
- Région de l'Ontario/Région Ouest : 1 866-241-0350
- Région du Québec : 1 888-773-2444

Problèmes avec la commande :

- J'ai reçu le mauvais appareil.
- J'ai commandé trop d'appareils et j'ai besoin d'une autorisation de retour d'équipement (ARE).

Si vous recevez le mauvais appareil ou avez commandé trop d'appareils, vous pouvez les retourner dans les trente (30) jours suivant la date de livraison du produit, à condition qu'ils respectent les conditions suivantes :

- Tous les produits ont été achetés de Bell Canada.
- Le numéro ARE est clairement indiqué sur le

bordereau d'expédition à Bell ou au fournisseur. Les colis qui ne comportent pas de numéro ARE seront refusés et retournés à vos frais (voir la section Demandes de remplacement ou de retour d'équipement pour les instructions).

- Lorsque vous soumettez une demande d'ARE, vos comptes Bell Canada doivent être à jour.
- Tous les produits doivent être dans l'emballage original du fabricant (en état de revente, sans autocollant, marques, etc.).
- Cette condition s'applique uniquement lorsque le nombre d'appareils commandés est trop élevé et ne concerne pas les appareils défectueux.

Veuillez noter :

- Bell Canada peut refuser le retour de produits achetés à prix réduit.
- Les produits personnalisés ne peuvent pas être retournés pour obtenir un crédit.

Produits non admissibles aux retours :

- Produits en fin de vie
- Logiciels
- Cartes-clés

Frais de retour

Des frais de retour de 15 % ou plus peuvent s'appliquer selon les politiques du fabricant ou du fournisseur. Bell peut également facturer des frais de retour et de manutention pour les retours non autorisés (le matériel envoyé sans demande d'ARE).

Fonctionnement des crédits de retour

Les frais seront crédités une fois que Bell Canada aura inspecté le matériel, aura confirmé l'acceptation du retour et en aura vérifié la valeur. Bell transférera le crédit après y avoir soustrait toute rectification applicable pour le retour ou la manutention du matériel.

30 jours suivant la livraison du produit

Aucun retour d'équipement ne sera accepté passé les 30 jours suivant la date de livraison du produit.

