



Communauté genevoise d'action syndicale

Organisation faîtière regroupant l'ensemble des syndicats de la République et canton de Genève
Rue des Terreaux-du-Temple 6, 1201 Genève – Tél. 731 84 30 Fax 731 87 06 – CCP 85-412318-9

Servilec SA
Monsieur Dominique GROSS
rue de Vaudagne 27
1217 Meyrin

Notre réf. 348-CoT

Genève, le 09 janvier 2001

sollicitation de garantie sur l'objet Tektronix Phaser 600 n° série B290X37 acheté en mars 2000 auprès de votre société

Cher Monsieur,

C'est lors du passage du technicien français (le 18 décembre 2000) envoyé par Xerox (M. Reynaud) qu'il m'a été donné d'une part, de comprendre que l'imprimante que nous avons achetée auprès de votre société était presque un prototype; et d'autre part que Tektronix vous avait contacté il y a longtemps pour vous informer de la nécessité de procéder à des modifications d'usine.

En effet, d'origine la machine ne reconnaissait pas certains papier puisque les capteurs étaient trop sensibles, il y avait des problèmes de fuser puisqu'il était trop lourd pour les fixations sur la carrosserie, et d'autres incidents commandaient le changement d'une carte. Or vous n'y avez pas donné suite.

Je m'explique dès lors pourquoi nous avons eu tant de problèmes et de perte de consommables: nous avons gaspillé des heures à télécharger depuis le site Tektronix des pilotes, à essayer en vain de lancer des impressions de bannières qui ne démarraient pas ou mal avec les plus anciens ou les plus récents. De plus, finalement, lorsque nous avons communiqué les numéros d'erreur poscript à Xerox et que ses techniciens nous envoyèrent les mises à jour des drivers pour cette Phaser, nous n'étions pas en mesure de dire pourquoi ils n'étaient pas adaptés: tout simplement parce qu'il s'agissait d'une machine qui physiquement aurait dû être différente! Je peux estimer à 150 heures le nombre de celles passées à surmonter inutilement les problèmes.

L'intervention du technicien n'était prévue au départ que pour le changement d'un capteur sur l'entrée du papier, une heure au maximum plus le déplacement. De fait il passa sur cette machine 3h en décembre et 6h30 aujourd'hui. Il m'a fallu attendre ce jour pour obtenir une machine "upgradée" en hard et soft qui fonctionne... Quoique cela est relatif puisque, suite à l'intervention effectuée, la carte réseau est devenue hors d'usage, qu'il est impossible de connecter la Phaser au réseau par le RJ45 et que pour l'instant je dois me contenter d'une liaison unique et directe par Ehtertalk 10Base.

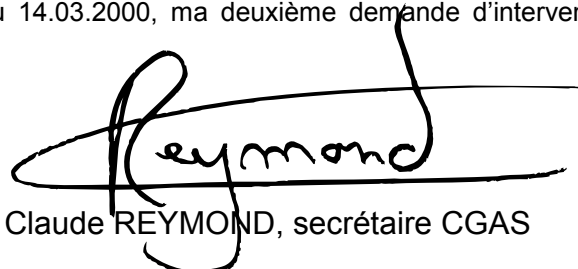
Le technicien m'a permis de comprendre que les frais matériel de l'upgrade seraient pris en charge par Xerox, mais qu'il me serait facturé à tout le moins 4 heures d'intervention, 3 heures de transport, 2 petits rouleaux et la carte Phasershare référencée 67-141-2800. Je dois m'attendre ainsi à devoir déboursier (7x180fr=) 1260 francs pour le temps de travail et plus de 700 francs pour les pièces, plus les frais de réexpédition en Angleterre des pièces neuves non utilisées...

Vous imaginez bien que si je viens vous informer de la situation, c'est pour vous permettre d'agir auprès du fabricant/fournisseur avant qu'il élabore sa facture.

En vous remerciant par avance d'agir pour le mieux, et dans l'attente de vous lire, je vous adresse, cher Monsieur, mes vœux les meilleurs pour l'an 2001 et mes cordiales salutations.

Annexes: votre offre du 14.02.2000, votre facture du 14.03.2000, ma deuxième demande d'intervention auprès de Xerox du 18.12.2000, la fiche d'intervention

par fax au 022 785 21 13 + courrier



Claude REYMOND, secrétaire CGAS