

Guide de réparation – Snap-on Diagnostics

Canada

June 2022

Service Technique: 800-424-7226

Snap-on Diagnostics Repair Facility
7403 48th Street
Calgary, Alberta T2C 4H6
Phone: 403-720-0525

Ce guide de réparation fournit tous les renseignements nécessaires pour expédier correctement un appareil de diagnostic Snap-on à des fins de diagnostic et de réparation. Tous les appareils de diagnostic Snap-on expédiés à des fins de réparation exigent un numéro d'autorisation de retour d'article (RMA). Le processus d'attribution d'un numéro d'autorisation de retour d'article (RMA) permet de garantir que le problème est bien cerné et qu'une réparation est nécessaire. De plus, les renseignements sur le prix des réparations à taux fixe vous permettent de remettre au client une estimation des travaux avant d'envoyer l'appareil à des fins de diagnostic et de réparation.

Étape

1

Obtenir un numéro d'autorisation de retour d'article (RMA)

- Communiquer avec le service technique pour obtenir un numéro d'autorisation de retour d'article (RMA).
- Des frais de recherche de 75 \$ sont exigibles pour tout produit reçu sans numéro d'autorisation de retour d'article (RMA).
- Un numéro d'autorisation de retour d'article (RMA) est OBLIGATOIRE.

Étape

2

Imprimer un formulaire de réparation

- Remplir et imprimer un formulaire de réparation en indiquant le numéro d'autorisation de retour d'article (RMA).
- Un numéro d'autorisation de retour d'article (RMA) est OBLIGATOIRE.

Étape

3

Emballer le produit correctement

- Placez l'autocollant DOT requis sur la boîte si la batterie sera incluse
- La pile doit être retirée et emballée séparément du produit.
- Inclure le formulaire de réparation sur lequel est indiqué le numéro d'autorisation de retour d'article (RMA).
- Inclure toutes les pièces et tous les accessoires demandés et requis (voir ci-dessous).

Étape

4

Inscrire le numéro d'autorisation de retour d'article (RMA) sur l'étiquette Purolator

- Inscrire le numéro d'autorisation de retour d'article (RMA) dans le champ *Attention* sur l'étiquette Purolator.
- **Un numéro d'autorisation de retour d'article (RMA) indiqué sur l'étiquette UPS est OBLIGATOIRE.**

Étape

5

Envoyer le produit!

Ne pas oublier! Des frais de recherche de 75 \$ sont exigibles pour tout produit reçu sans numéro d'autorisation de retour d'article (RMA). S'assurer d'obtenir un numéro d'autorisation de retour d'article (RMA) avant d'envoyer un appareil à des fins de réparation pour éviter des frais supplémentaires et tout retard dans la commande.



Étiquette DOT (ministère des Transports) obligatoire



Numéro de pièce Snap-on: SSUN3481

Étiquette inadéquate



NE PAS UTILISER

Programme de réparation non garanti et articles requis

APOLLO-D₈
APOLLO-D₉
MODIS Edge
MODIS Ultra
SOLUS Edge
SOLUS Ultra
TRITON-D₈

Garantie de 12 mois

Articles requis pour la réparation:



Appareil



Câble de données DA4



Adaptateur c.a.



Pile



Câbles d'oscilloscope
**MODIS / TRITON
 SEULEMENT**



Étiquette DOT
 (no de pièce SSUN3481)

Frais de base	\$203.00	Frais minimaux exigibles pour la manutention et le traitement
Niveau 1	\$412.00	Boîtier et réinstallation du logiciel d'origine
Niveau 2	\$583.00	Affichage/écran tactile, pavé, boutons, et Niveau 1
Niveau 3	\$1045.00	Carte mère, pavé, boutons, et Niveau 1

ETHOS Edge
ETHOS Plus
ETHOS Pro
ETHOS Tech
P1000

Garantie de 12 mois
 Garantie de 36 mois (Tech seulement)

Articles requis pour la réparation:



Appareil



Câble de données DA4



Ne **PAS** inclure Piles AA



**EDGE
 SEULEMENT**
 Pile



**EDGE
 SEULEMENT**
 Étiquette DOT
 (no de pièce SSUN3481)

Frais de base	\$203.00	Frais minimaux exigibles pour la manutention et le traitement
Niveau 1	\$385.00	Pavé et boutons, câbles internes, boîtier, et réinstallation du logiciel d'origine
Niveau 2	\$605.00	Rempl. et/ou réparations de l'affichage, de l'écran tactile et de la carte mère

VANTAGE Ultra
VANTAGE Legend

Garantie de 12 mois

Articles requis pour la réparation:



Appareil



Câbles d'oscilloscope



Pile



Étiquette DOT
 (no de pièce SSUN3481)

Frais de base	\$203.00	Frais minimaux exigibles pour la manutention et le traitement
Niveau 1	\$412.00	Boîtier et réinstallation du logiciel d'origine
Niveau 2	\$583.00	Affichage/écran tactile, pavé, boutons, et Niveau 1
Niveau 3	\$1045.00	Carte mère, pavé, boutons, et Niveau 1

Non-Warranty Repair Program & Required Repair Items (continued)

ZEUS ZEUS + Garantie de 24 mois

Articles requis pour la réparation:



Affichage/écran



Module de lecture



Adaptateur c.a.



Pile



Étiquette DOT
(no de pièce SSUN3481)

Frais de base	\$203.00	Frais minimaux exigibles pour la manutention et le traitement
Niveau 1	\$292.00	Réinst. du logiciel d'origine, boîtier inférieur, cadre et protecteur d'écran
Niveau 2	\$505.00	Boîtier supérieur, circuits imprimés auxiliaires, pavé et ports USB
Niveau 3	\$693.00	Disque dur, caméra, module RAM, et Niveaux 1 et 2
Niveau 4	\$880.00	Affichage et écran tactile, et Niveaux 1 à 3
Niveau 5	\$1375.00	Carte mère, et Niveaux 1 à 4

Frais de réparation supplémentaires

Module de lecture	\$435.00	Boîtier, circuits imprimés et réinstallation du logiciel d'origine
Module d'oscilloscope	\$605.00	Boîtier, circuits imprimés et réinstallation du logiciel d'origine
Windows 10 Upgrade	\$385.00	Systeme d'operation Windows 10. <ul style="list-style-type: none"> • ZEUS SEULEMENT • Demande une Mise a Jour 19.4 (pas incluses)

VERUS Edge Garantie de 24 mois

Articles requis pour la réparation:



Affichage/écran



Module de lecture



Câble de données DA4



Adaptateur c.a.



Pile



Étiquette DOT
(no de pièce SSUN3481)

Frais de base	\$203.00	Frais minimaux exigibles pour la manutention et le traitement
Niveau 1	\$292.00	Réinst. du logiciel d'origine, boîtier inférieur, cadre et protecteur d'écran
Niveau 2	\$505.00	Boîtier supérieur, circuits imprimés auxiliaires, pavé et ports USB
Niveau 3	\$693.00	Disque dur, caméra, module RAM, et Niveaux 1 et 2
Niveau 4	\$880.00	Affichage et écran tactile, et Niveaux 1 à 3
Niveau 5	\$1375.00	Carte mère, et Niveaux 1 à 4

Frais de réparation supplémentaires

Scan Module	\$435.00	Boîtier, circuits imprimés et réinstallation du logiciel d'origine
M4 Scope Module	\$605.00	Boîtier, circuits imprimés et réinstallation du logiciel d'origine
Windows 10 Upgrade	\$329.00	Systeme d'operation Windows 10. <ul style="list-style-type: none"> • ZEUS SEULEMENT • Demande une Mise a Jour 19.4 (pas incluses)

Non-Warranty Repair Program & Required Repair Items (continued)

Thermal Imager Elite

Garantie de 12 mois

Articles requis pour la réparation:



Imageur Thermique Elite



Pile



Étiquette DOT
(no de pièce SSUN3481)

Niveau 1	\$385.00	Boîtier, pile, pavé et affichage
Niveau 2	\$605.00	Caméra thermique

Thermal Imager Laser

Garantie de 12 mois

Articles requis pour la réparation:



Imageur Thermique Laser



(Pile not removable)



Étiquette DOT
(no de pièce SSUN3481)

Niveau 1	\$248.00	Boîtier, pile, pavé et affichage
Niveau 2	\$583.00	Caméra thermique

Thermal Imager

Garantie de 12 mois

Articles requis pour la réparation:



Imageur thermique



Pile



Étiquette DOT
(no de pièce SSUN3481)

Niveau 1	\$385.00	Boîtier, pile, pavé et affichage
Niveau 2	\$605.00	Caméra thermique

Remarques concernant les réparations supplémentaires

- Tous les appareils réparés sont retournés par Purolator en 2 jours
- Les frais de service de base sont au moins exigés pour TOUS les appareils qui ne sont plus couverts par la garantie.
- Les frais de service de base sont inclus dans tous les niveaux de service.
- Les produits mal emballés et endommagés pendant le transport sont la responsabilité de l'expéditeur.
- Pendant la réparation du produit, Snap-on Diagnostics a accès aux données de l'utilisateur (images, fichier, logiciel de tiers, etc.) stockées sur le produit.
- **Avis sur les données de l'utilisateur :**
 - Snap-on Diagnostics n'a besoin d'aucune donnée de l'utilisateur pour réparer l'appareil.
 - Veuillez supprimer toutes les données de l'utilisateur avant d'envoyer tout appareil à des fins de réparation.
 - Certaines réparations exigent que le produit soit réinitialisé (remis à l'état d'usine) (toutes les données utilisateur, images, fichiers, etc. sont supprimés).
 - Aidez le client à sauvegarder toutes les données utilisateur qu'il souhaite conserver avant d'envoyer l'appareil pour réparation.
 - Snap-on Diagnostics n'est pas responsable des données de l'utilisateur qui sont perdues, supprimées ou autrement modifiées pendant une réparation.
 - Communiquez avec le soutien technique pour obtenir plus de détails.

Autres appareils/produits de diagnostic

Produit	Réparation à taux fixe
Frais de base	\$130.00
Adaptateur Harley-Davidson	\$335.00
Sonde de courant basse tension	\$300.00
MICROSCAN (Blue Point)	\$320.00
PassThru Pro III / IV	\$465.00
PassThru Assistant	877-888-2534, Option #3
Module de lecture	\$395.00
Câbles SIA 2000	\$395.00
Module SIA 2000	\$650.00
FGA 300A	N'est plus réparé
FGA 305A	N'est plus réparé

Garanties des appareils/produits de diagnostic Snap-on

Nouveaux produits - 12, 24 ou 36 mois

Les appareils/produits de diagnostic sont protégés par la garantie suivante à compter de la date d'achat lorsque le produit est vendu à l'état neuf par un représentant autorisé de Snap-on. Voir la déclaration de garantie pour chaque appareil pour obtenir des détails sur la couverture spécifique à chacun.

12 Mois:

- Gamme APOLLO
- Gamme ETHOS (Sauf Tech)
- Gamme MODIS
- Gamme SOLUS
- Gamme Thermal Imager
- Gamme TRITON
- Gamme VANTAGE
- Scan Module

24 Mois:

- Gamme VERUS & Scan Module
- Gamme ZEUS & Scan Module

Garantie prolongée en option - 12, 24 ou 36 mois

Les garanties prolongées en option offrent le même niveau de protection que la garantie d'origine (produit neuf) offerte avec un produit neuf pendant une période supplémentaire de 12, 24 ou 36 mois (le client peut choisir la durée qu'il lui convient). La garantie prolongée est uniquement offerte auprès des franchisés Snap-on et lorsqu'elle est souscrite par ScanBay. La garantie prolongée en option doit être achetée avant l'expiration de la garantie d'origine (produit neuf).

Mise à jour logicielle de 60 jours

Les produits présentant des défaillances logicielles attribuables à l'installation d'une mise à jour logicielle ou qui exigent une réinstallation du logiciel d'origine dans les 60 jours à compter de la date de réception sont protégés par la garantie sur la mise à jour logicielle pendant une période de 60 jours à compter de la date d'installation initiale.

Service de réparation - 120 jours

La garantie du centre de réparation couvre le coût des réparations à taux fixe (niveau) pour les réparations admissibles. Si un produit est retourné au centre de réparation dans les 180 jours et qu'il est déterminé qu'il nécessite des réparations supplémentaires de même niveau ou à d'un niveau inférieur, le coût est couvert au titre de la garantie. Si un produit est retourné au centre de réparation dans les 180 jours et qu'il est déterminé qu'il nécessite des réparations de niveau supérieur, il n'est pas couvert par la garantie. Le représentant Snap-on recevra une estimation des coûts de la réparation au prorata.

Limitations de la garantie des appareils/produits de diagnostic Snap-on

Snap-on garantit ses produits pendant douze (12), vingt-quatre (24) ou trente-six (36) mois (voir le tableau de la garantie du produit neuf ci-dessus) à compter de la date d'achat initiale contre tout défaut de matériau ou de fabrication qui empêche de les utiliser. Les pièces consommables sont garanties au moment de la vente contre tout défaut de matériau ou de fabrication qui empêche d'utiliser le produit, et elles ne sont couvertes par aucune autre garantie. Il est attendu que les pièces consommables peuvent, après une utilisation raisonnable, s'user et être endommagées pendant leur utilisation, incluant, sans toutefois s'y limiter, les câbles, les capteurs et les piles. Snap-on n'offre AUCUNE garantie contre une utilisation anormale, un accident, une modification apportée au produit, l'usage abusif, la négligence, le manque d'entretien, l'utilisation dans un but de production et l'emploi d'un outil très usé. Voir la déclaration de garantie incluse avec chaque produit pour obtenir une liste et une explication complètes des limitations de la garantie.

Les produits endommagés à la suite d'une fuite de la pile, mis à part les produits fabriqués par Snap-on, c'est-à-dire les piles AA ou 9 V achetées en magasin, ne sont pas couverts par la garantie. Nous vous recommandons de communiquer avec le fabricant de piles pour connaître les modalités de leur garantie.

Les produits endommagés par suite d'une manutention inadéquate de l'entreprise de livraison ne sont pas couverts par cette garantie. Nous vous recommandons de communiquer avec l'entreprise de livraison pour connaître les modalités de leur garantie, le cas échéant.

Guide de réparation des appareils/produits de diagnostic – Foire aux questions

Est-ce que les produits couverts au titre de la garantie exigent d'obtenir un numéro d'autorisation de retour d'article (RMA) avant de pouvoir les expédier à des fins de réparation?

Oui. Tous les produits expédiés exigent un numéro d'autorisation de retour d'article (RMA). Des frais de recherche de 75 \$, en sus des coûts exigibles pour les réparations, sont exigibles pour tout produit reçu sans numéro d'autorisation de retour d'article (RMA).

Est-ce que l'approbation du représentant Snap-on est obtenue avant l'exécution d'une réparation?

Garantie et Niveau 1 : Non. En expédiant un produit à des fins de réparation, le représentant Snap-on accepte les réparations de Niveau 1. Tout produit exigeant une réparation de Niveau 1 ou tout autre niveau de réparation couvert au titre de la garantie, sera automatiquement réparé et renvoyé au représentant Snap-on.

Niveau 2 et supérieur : Oui. Tous les produits nécessitant des réparations de Niveau 2 ou plus seront placés en attente, le temps d'obtenir une approbation du représentant Snap-on.

Qu'arrive-t-il si une réparation est refusée?

Si une réparation de Niveau 2 ou plus est refusée, le produit sera retourné non réparé au représentant Snap-on, et les frais de service de base seront exigibles.

Est-ce que les produits réparés sont retournés au représentant Snap-on ou au propriétaire du produit? Tous les produits réparés sont retournés au représentant Snap-on, à moins qu'une demande ait été soumise par le représentant Snap-on voulant que le produit soit retourné au client. L'adresse du représentant Snap-on est vérifiée au moment de la création d'un numéro d'autorisation de retour d'article (RMA).

Est-ce que les produits réparés peuvent être expédiés à une boîte postale?

Non. Malheureusement, les produits réparés ne peuvent pas être envoyés à une boîte postale pour le moment.

Que comprennent les frais de service de base?

Si une réparation est refusée ou s'il est déterminé qu'un produit fonctionne normalement, selon les spécifications, les frais de service de base sont évalués pour couvrir les frais d'expédition et de manutention.

Est-ce que tous les articles indiqués à un niveau de réparation sont TOUJOURS remplacés lorsque ce niveau de réparation est nécessaire?

Est-ce que tous les articles des niveaux de réparation inférieurs sont inclus dans les réparations de niveaux supérieurs?

Non. Seuls les articles qui permettent au produit de fonctionner à l'état de neuf sont réparés ou remplacés.

Est-ce que la pile du produit est incluse dans le prix de la réparation à taux fixe? Est-ce que le câble de données est inclus dans le prix de la réparation à taux fixe?

Non, les piles et les câbles de données ne sont pas inclus dans le prix de la réparation à taux fixe. S'il est déterminé qu'une pile ou qu'un câble ne correspond pas aux spécifications...

Niveau 1 : Le produit est automatiquement réparé, puis retourné. Le rapport final de la réparation inclus indiquera si la pile et/ou le câble doivent être remplacés ou s'il est recommandé de le faire.

Niveau 2 et plus : On communiquera avec le représentant Snap-on et une estimation du coût supplémentaire pour une pile et/ou un câble neuf sera effectuée.

Comment peut-on commander des étiquettes DOT (ministère des Transports) supplémentaires? On peut commander des étiquettes DOT pour les piles et les appareils expédiés dans la même boîte en utilisant le numéro de pièce **SSUN3481**.

Où doit-on apposer l'étiquette DOT sur la boîte d'expédition?



Snap-on est une marque de commerce déposée de Snap-on Incorporated aux États-Unis et dans d'autres pays. Cette publication contient un grand nombre de marques de commerce de Snap-on Incorporated, y compris, sans en exclure d'autres, SNAP-ON®, VERUS®, VANTAGE®, ETHOS® et VERDICT®. Toutes les autres marques sont des marques de commerce ou des marques déposées de leur détenteur respectif. Toutes les images et illustrations sont à titre indicatif seulement. Tous les renseignements, incluant les spécifications, sont sous réserve de modification sans préavis.

