



# Foire aux questions

Plans de service

## Table des matières

Transition vers des plans de service obligatoires .....	3
1- Quand est-ce que cette transition sera effective? .....	3
2- Pourquoi cette transition? .....	4
3- Comment est-ce que cela fonctionne? .....	4
4- Quand le plan de service débute-t-il? .....	4
5- Est-ce qu'un plan de service me sera chargé à chaque soumission? .....	5
6- Est-ce que les plans de service se renouvèlent automatiquement? .....	5
7- Qu'arrivent-ils si j'ai oublié de payer mon plan de service? .....	5
8- Dois-je avoir une carte de crédit pour acheter un plan de service? .....	5
9- Quelles sont les termes et conditions des plans de service? .....	5
10- Qu'arrive-t-il si ma banque d'heures est épuisée .....	6
11- Est-ce que je peux quand même avoir du service si je n'ai pas de plan? .....	6
12- Est-ce que je peux acheter uniquement des pièces si je n'ai pas de plan de service? .....	6
13- Est-ce que je peux avoir du support téléphonique ou à distance sans plan de service? .....	6
14- Est-ce que je peux avoir un plan de service sur plusieurs années et quels sont les avantages .....	7
15- Est-ce que je peux changer de plan de service en cours de contrat? .....	7
16- Comment les plans se renouvèlent-ils? .....	7
17- Que dois-je faire si j'ai déjà un plan de service et il vient à échéance? .....	7
18- Quelle est durée / date de validité des plans .....	8
19- Quel impact aura cette transition si nous avons déjà un plan de service avec vous? .....	8
20- Quel impact aura cette transition si nous n'avons pas un plan de service avec vous? .....	9
21- Je suis un client potentiel ou son consultant, et j'ai besoin de support pour un nouveau projet ou pour la réfection importante d'un projet existant. Dois-je avoir un plan de service? .....	9
22- Je suis un client potentiel ou son consultant, et j'ai besoin de support pour une étude de traitabilité. Dois-je avoir un plan de service? .....	9



23- Je suis un client existant et j'ai besoin d'une soumission pour un service d'envergure. Dois-je avoir un plan de service? .....	9
24- Je n'ai pas de plan de service et j'ai besoin d'une intervention d'urgence sur mon équipement qui a été fourni par Magnor. Est-ce que je pourrai obtenir du service? .....	10
25- Qu'est-ce qu'une soumission ouverte?.....	10
Annexe – Tableau des services couverts .....	11



## Transition vers des plans de service obligatoires

Afin d'offrir un service impeccable et de demeurer efficace et équitable avec tous nos clients, à compter du 15 octobre 2023, le forfait de base de nos plans de service sera inclus dans toutes demandes de services. Cette décision est la première étape de trois vers notre but corporatif d'améliorer l'expérience et la tranquillité d'esprit de nos clients. Cette transition corporative s'effectuera en 3 étapes.



### 1- Quand est-ce que cette transition sera effective?

Rappel des dates importantes:

**À partir  
du 15 octobre  
2023**

Le forfait de base du plan de service sera inclus dans toutes les demandes de services, à l'exception des demandes de service avec pièces uniquement.

**À partir  
du 1er janvier  
2024**

Tous nos clients qui possèdent un plan de service annuel seront servis en priorité par notre équipe après-vente.

**À partir  
du 1er avril  
2024**

Un plan de service annuel sera obligatoire pour tous nos clients désirant être pris en charge par l'équipe de service après-vente. Certaines exceptions s'appliquent, voir l'annexe à la fin du document.





## 2- Pourquoi cette transition?

Magnor a mis sur pied cette nouveauté afin de:

- Continuer d'offrir un bon service après-vente (24/7 par téléphone)
- Optimiser notre équipe et infrastructure de services
- Mieux prioriser toutes nos demandes de services parmi nos clients
- Éviter ou diminuer le délai d'attente dans le service après-vente



[Retour](#)

## 3- Comment est-ce que cela fonctionne?

Vous avez quelques options pour vous procurer un plan de service

- Acheter un plan de service
- Acheter une visite qui inclut un plan de service

Nous offrons 3 forfaits de plans de service différents, qui peuvent aller jusqu'à 3 ans.

Les deux premiers forfaits sont standards, et le troisième forfait peut être développé sur mesure.

De plus, à partir du 15 octobre 2023, le forfait de base du plan de service sera inclus dans toutes les demandes de services avec visite.

Voici quelques précisions:

- Lorsque vous avez déjà un plan de service, vous avez accès à tous les services du plan, et, jusqu'à la date d'échéance, aucuns autres frais relatifs aux plans de service ne seront ajoutés
- Nous communiquerons avec vous lorsque votre forfait de service s'approche de la date d'échéance
- Tous les plans de service venant à échéance se renouvèlent le 1er juillet de chaque année



[Retour](#)

## 4- Quand le plan de service débute-t-il?

Le plan de service débute dès le paiement du plan. Si le plan est inclus dans un service, le plan débute dès que l'acompte demandé est acquitté. Si aucun acompte n'est demandé, le plan début dès l'acceptation officielle de la soumission ou la réception du bon de commande.



[Retour](#)



#### 5- Est-ce qu'un plan de service me sera chargé à chaque soumission?

Non, dès que vous acceptez un service qui inclus un plan de service, ou si vous avez déjà un plan de service, aucuns frais supplémentaires ne seront ajoutés relatifs à un plan de service et vous aurez accès à tous les services du plan.



Retour

#### 6- Est-ce que les plans de service se renouvèlent automatiquement?

Non, au courant du mois de mai avant l'échéance de votre plan de service, nous vous enverrons des communications afin de renouveler votre plan. Vous n'aurez qu'à accepter et payer par virement bancaire ou chèque.



Retour

#### 7- Qu'arrivent-ils si j'ai oublié de payer mon plan de service?

Si vous avez oublié de renouveler votre plan de service, vous n'aurez plus accès aux services inclus dans votre plan de service. Toutefois, nous vous donnerons une période de 30 jours de grâce après la date d'échéance si vous nous confirmez que vous renouvelez votre plan de service. Vous n'aurez alors qu'à payer dans les 30 jours de grâce afin de conserver vos avantages reliés à votre plan de service.



Retour

#### 8- Dois-je avoir une carte de crédit pour acheter un plan de service?

Non, nous n'acceptons pas les paiements par carte de crédit. Au courant du mois de mai avant l'échéance de votre plan de service, nous vous enverrons des communications afin de renouveler votre plan. Vous n'aurez qu'à accepter et payer par virement bancaire ou chèque.



Retour

#### 9- Quelles sont les termes et conditions des plans de service?

Nous avons un document incluant les termes et conditions détaillées que nous pourrons vous envoyer sur demande.



Retour



## 10- Qu'arrive-t-il si ma banque d'heures est épuisée

Vous avez 2 options :

- Payer les heures supplémentaires, à la pièce, au taux prévu dans nos termes et conditions
- Acheter une banque d'heures à prix réduit



Retour

## 11- Est-ce que je peux quand même avoir du service si je n'ai pas de plan?

À partir du 1er avril 2024, seuls certains services seront encore offerts sans plan de service (voir le tableau pour détails):

- Obtenir une soumission de plan de service
- Obtenir une soumission simple de visite qui inclut un plan de service
- Obtenir une intervention d'urgence sur un équipement déjà fourni par Magnor



Retour

## 12- Est-ce que je peux acheter uniquement des pièces si je n'ai pas de plan de service?

- Jusqu'au 31 décembre 2023, oui.
- À partir du 1er janvier, oui, mais les clients ayant un plan de service seront servis prioritairement
- À partir du 1er avril 2024, seuls les clients ayant un plan de service pourront acheter des pièces



Retour

## 13- Est-ce que je peux avoir du support téléphonique ou à distance sans plan de service?

- Durant la période de garantie de nos projets: oui
- À partir du 15 octobre 2023, les clients ayant des équipements Magnor et désirant avoir un support téléphonique ou à distance relatif à un équipement installé devront avoir un plan de service pour obtenir du support à distance de nos techniciens ou de notre équipe de professionnels



Retour



#### 14- Est-ce que je peux avoir un plan de service sur plusieurs années et quels sont les avantages

Oui, nous offrons des plans de service jusqu'à 3 ans. Les avantages sont:

- Prix fixés à l'avance sur le plan de service
- Facilité administrative: Aucune nécessité de renouveler le plan chaque année
- Aucune interruption de service
- Visites et interventions à distance planifiées sur 3 ans, si le plan le prévoit



Retour

#### 15- Est-ce que je peux changer de plan de service en cours de contrat?

Oui, il est possible de changer un plan de service en cours d'année vers un plan supérieur. Nous vous facturerons l'écart au prorata.

Toutefois, il n'est pas possible de diminuer un plan de service.



Retour

#### 16- Comment les plans se renouvèlent-ils?

- Tous les plans se renouvèlent au 1<sup>er</sup> juillet
- Au courant du mois de mai avant l'échéance de votre plan, nous vous enverrons des communications afin de renouveler votre plan. Vous n'aurez qu'à accepter et payer.



Retour

#### 17- Que dois-je faire si j'ai déjà un plan de service et il vient à échéance?

Au courant du mois de mai avant l'échéance de votre plan, nous vous enverrons des communications pour renouveler votre plan. Vous n'aurez qu'à accepter le renouvellement et le payer.

Si vous n'avez pas reçu de communication, veuillez communiquer avec [servicetech@magnor.ca](mailto:servicetech@magnor.ca), ou au 450-655-1711 option 1



Retour



## 18- Quelle est durée / date de validité des plans

- Tous les plans se terminent le 30 juin.
- Les plans peuvent être offerts pour 1, 2 ou 3 ans, et sont ajustés au prorata selon le moment d'achat.
- Le prix des plans, ainsi que les heures et les services offerts, sera ajusté au prorata en fonction du nombre de mois de validité.
- La validité des plans pris en cours d'année:
  - Avant le 1er janvier - valide jusqu'au 30 juin
    - Par exemple – Un client demande le plan d'un an le 1er novembre 2023. Le plan sera valide jusqu'au 30 juin 2024.
  - Après le 1er janvier - valide jusqu'au 30 juin de l'année suivante
    - Par exemple – Un client demande le plan d'un an le 15 janvier 2024. Le plan le plus court offert sera valide jusqu'au 30 juin 2025.
- Au courant du mois de mai, nous vous enverrons une soumission pour renouveler le plan de service.
- Que faire si je veux un plan plus long?
  - Que faire si nous sommes le 1er novembre 2023 et vous ne désirez pas que votre plan vienne à échéance le 30 juin 2024? <sup>[1]</sup> Il suffit de nous en faire la demande et nous vous proposerons un plan jusqu'au 30 juin 2025 avec plaisir.



## 19- Quel impact aura cette transition si nous avons déjà un plan de service avec vous?

En tant que client avec un plan de service, cette transition sera positive pour vous. En effet, à partir du 1er janvier 2024, tous nos clients qui possèdent un plan de service annuel seront servis en priorité par notre équipe après-vente.

Cette priorité nous permet de vous placer en première ligne pour un service rapide et efficace.





## 20- Quel impact aura cette transition si nous n'avons pas un plan de service avec vous?

Graduellement, certains services et certaines priorités ne seront offerts qu'aux clients ayant un plan de service. (voir les dates importantes).

- Dès le 15 octobre 2023, le forfait de base du plan de service sera inclus dans toutes les demandes de services, à l'exception des demandes de service avec pièces uniquement.
- À partir du 1er janvier 2024, il est possible que le délai soit plus long dans le traitement de vos demandes de services avec nous.
- À compter du 1er avril 2024, un plan de service annuel sera obligatoire pour tous nos clients désirant être pris en charge par l'équipe de service après-vente. Seuls certains services seront encore offerts sans plan de service (voir l'annexe à la fin du document)

C'est donc à vous de voir et de décider si vous désirez bénéficier de tous les avantages reliés à nos plans de services.



Retour

## 21- Je suis un client potentiel ou son consultant, et j'ai besoin de support pour un nouveau projet ou pour la réfection importante d'un projet existant. Dois-je avoir un plan de service?

Non. Ce type de demande est traitée par notre équipe de ventes et d'applications de projets, et non par l'équipe de service. Toutefois, à partir du 1<sup>er</sup> juillet 2023, tous nos projets incluent un plan de service.



Retour

## 22- Je suis un client potentiel ou son consultant, et j'ai besoin de support pour une étude de traitabilité. Dois-je avoir un plan de service?

Non. Ce type de demande est traitée par notre équipe de ventes et d'applications de projets, et non par l'équipe de service.



Retour

## 23- Je suis un client existant et j'ai besoin d'une soumission pour un service d'envergure. Dois-je avoir un plan de service?

Oui. Toutefois, certaines exceptions peuvent s'appliquer selon l'envergure de la demande s'il s'agit d'une réfection importante. Ce type de demande peut être analysé à la demande du client.



Retour



24- Je n'ai pas de plan de service et j'ai besoin d'une intervention d'urgence sur mon équipement qui a été fourni par Magnor. Est-ce que je pourrai obtenir du service?

Oui. Toutefois, ce type de demande ne sera pas traité prioritairement aux autres demandes de clients ayant un plan de service. De plus, nous ne pourrons pas fournir de soumission détaillée, la soumission sera ouverte.



[Retour](#)

25- Qu'est-ce qu'une soumission ouverte?

C'est une soumission qui n'a pas de prix fixe ni de prévision budgétaire. Le client sera facturé à la fin de l'intervention selon les frais encourus.



[Retour](#)



## Annexe – Tableau des services couverts

Service offert	Avec plan de service	Sans plan de service 15 octobre 2024	Sans plan de service 1er janvier 2024	Sans plan de service 1er avril 2024
Soumission simple de visite sur site	OUI	OUI	OUI – Non prioritaire	OUI – Non prioritaire
Intervention d'urgence	OUI	OUI	OUI - Selon la disponibilité, frais supplémentaires applicables	OUI – selon la disponibilité, frais supplémentaires applicables
Soumission détaillée d'intervention d'urgence	OUI	OUI	OUI – Non prioritaire	NON – Soumission ouverte
Soumission de visite avec pièces	OUI	OUI	OUI – Non prioritaire	NON
Soumission pièces uniquement	OUI	OUI	OUI – Non prioritaire	NON
Recherche dans les dossiers (pièces et autres informations)	OUI	OUI	OUI – Non prioritaire	NON
Accès au support technique à distance par nos professionnels	OUI – Des frais peuvent s'appliquer selon le plan.	NON	NON	NON
Support au téléphone ou à distance par nos techniciens	OUI	NON	NON	NON