

Guide de retour des biens loués

Qui, quoi, quand, où et comment...



Il y a deux raisons pour lesquelles il est important de bien comprendre les modalités de fin de bail stipulées dans votre contrat de location. Premièrement, le processus doit être clairement défini, de manière que vous puissiez retourner l'équipement selon les règles. Deuxièmement, vous devez comprendre exactement les circonstances qui peuvent entraîner des frais supplémentaires ou une prolongation du bail. Pour bénéficier des avantages de la location, vous devez vous assurer de connaître parfaitement vos responsabilités au terme du contrat. De récents rapports produits par des consultants dans l'industrie révèlent que c'est au moment de l'expiration du contrat de location que les bailleurs peuvent

facturer des frais imprévus. Chez IBM, nous avons défini des politiques de fin de bail équitables et réalistes.

Ce guide aborde les sujets suivants :

- Où doit-on envoyer l'équipement?
- Quelles sont les procédures à suivre pour une désinstallation?
- Que doit-on retourner?
- Qu'entend-on par « usure normale »?
- Comment emballe-t-on l'équipement?
- Questions et réponses.

Qui et où Expédition

Il n'est pas nécessaire de faire appel à une compagnie de transport en particulier lorsque vous retournez l'équipement. Si vous choisissez une autre compagnie de transport, assurez-vous de suivre les directives d'emballage dans ce guide pour éviter d'endommager l'équipement. Vous êtes responsable de l'équipement jusqu'à ce qu'il soit livré à notre établissement désigné.

Retournez les biens loués à l'une des adresses suivantes, selon le type de produit :

- Ordinateurs personnels (PC de bureau à base Intel, blocs-notes, serveurs, écrans, imprimantes, scanners, souris, modems) :
IBM Global Financing
c/o Solectron Global Services
213 Harry Walker Parkway South
Newmarket, Ontario
L3Y 8T3
1 800 668-5649, poste 1175
- Tous les produits non PC :
IBM Global Financing
c/o IBM Canada
4175 14th Ave
Dock 26
Markham, Ontario
L3R 5R5
(905) 316-7200

Téléphonez au 1 800 668-5649, poste 1175, au moins trois semaines à l'avance pour convenir d'une date de livraison.

Pour toute autre question concernant les adresses de retour, veuillez contacter le Service d'assistance téléphonique pour fin de bail au numéro 1 800 426-3552.

Comme nous recevons de nombreuses pièces d'équipement à notre établissement, nous ne pouvons pas retourner les produits qui nous ont été envoyés par erreur. Veuillez vous assurer d'envoyer seulement l'équipement destiné à Financement mondial IBM.

Plus
abordable.

Plus
pratique.

Plus
flexible.

Quoi

Lorsque vous retournez de **l'équipement mis en fonction par le client (CSU)** à la fin du bail, vous devez renvoyer tous les éléments que vous avez reçus au moment de l'installation, y compris les manuels, les CD-ROM et les permis de logiciels qui accompagnaient la machine. Ces éléments doivent être emballés avec l'ordinateur. On vous facturera les coûts de remplacement des éléments manquants, endommagés ou défectueux qui sont énumérés ci-dessous.

Les frais facturés correspondront au coût de remplacement de l'élément jusqu'à concurrence de sa juste valeur marchande. Par exemple, si un ordinateur portable évalué à 600 \$ est retourné avec un écran fêlé dont la réparation est évaluée à 750 \$, vous devrez payer 600 \$; cependant, si la juste valeur marchande de l'ordinateur est de 1 500 \$, vous devrez payer 750 \$, soit le coût réel de réparation de l'écran. Cette mesure vous protège des coûts de réparation excessifs qui pourraient dépasser la valeur de l'équipement en tant que tel.

Si votre **équipement a été installé par IBM**, téléphonez au numéro 1 800 426-2255 pour convenir d'un retrait ou d'une désinstallation par un représentant des services techniques IBM. Cela doit être fait au moins trois semaines avant la date prévue pour le retour de l'équipement au centre de retour, de façon à permettre l'affectation du personnel nécessaire pour la désinstallation ou le déménagement.

Outre les dispositifs loués, les pièces suivantes doivent être retournées avec l'équipement loué ou vous serez facturé pour les éléments manquants ou défectueux.

Blocs-notes	Ordinateurs de bureau	Serveurs	Écrans	Imprimantes
<ul style="list-style-type: none">• Cordon d'alimentation• Adaptateur c. a.• Batterie• Unité de disquettes• Couvertures• Panneau arrière de connexion• Manuels• CD-ROM de récupération• Permis de logiciels PC	<ul style="list-style-type: none">• Cordon d'alimentation• Clavier• Souris• Minitour• Clés• Câbles• Microphone• Manuels• CD-ROM de récupération• Permis de logiciels PC	<ul style="list-style-type: none">• Cordon d'alimentation• Clavier• Souris• Socle• Clés• Manuels• CD-ROM de récupération• Permis de logiciels PC	<ul style="list-style-type: none">• Cordon d'alimentation• Socle pivotant et inclinable• Câble d'interface	<ul style="list-style-type: none">• Cordon d'alimentation• Câbles (parallèle/série)• Bacs à papier• Dispositifs d'alimentation feuille à feuille• Cartouche d'encre

Un permis de logiciels PC est composé d'un certificat d'authenticité sous forme d'étiquette apposée sous le PC (Windows 98 version 2, Windows 2000, Windows ME, Windows NT).

État de l'équipement

Nous reconnaissons qu'il est normal que l'équipement que vous avez loué comporte quelques ébréchures ou des marques d'«usure normale» en raison de l'utilisation que vous en avez fait. Cependant, l'équipement doit être en bon état de fonctionnement, sinon vous devrez payer les frais de réparation. Tout défaut couvert par la garantie du fabricant ou les services de maintenance (s'il y a lieu) devrait être corrigé avant le retour des machines.

Exemples d'usure normale

- Légères égratignures sur l'écran cathodique
- Lettres plus pâles sur les touches du clavier
- Légères égratignures sur le couvercle ou la base
- Logo moins visible
- Étiquettes de compagnie décollées

Exemples de ce qui n'est pas de l'usure normale

- Couvercle ou boîtier fêlé
- Charnières brisées
- Écran égratigné
- Marque de curseur «brûlée» à l'écran
- Verrou défectueux
- Problèmes associés au mode Veille
- Panneau arrière, latéral ou de l'unité de disquettes manquant
- Batterie déchargée ou défectueuse
- Étiquettes ou autocollants de compagnie que l'on ne peut enlever (époxy)
- Composantes manquantes
- Mots de passe d'administrateur/ de superviseur ou d'accès au disque dur ineffaçables

Comment

Les pièces d'équipement mal emballées risquent d'être endommagées pendant le transport. Suivez les directives d'emballage ci-dessous pour réduire au minimum les risques de dommages coûteux et les frais supplémentaires qui peuvent en découler. Les boîtes devraient généralement être assez grandes pour laisser un espace de 7,5 à 10 cm de chaque côté de l'unité. Assurez-vous d'éti-

queter les boîtes correctement. Apposez une étiquette d'identification avec la mention «**IBM Global Financing**», **le nom de votre entreprise et le numéro du Supplément de fin de location** (mentionné dans le coin supérieur gauche de votre document de fin de location) sur toutes les palettes, caisses ou boîtes, et assurez-vous que les étiquettes ne se détacheront pas durant le transport et la manutention.

EXEMPLE D'ÉTIQUETTE :

IBM Global Financing Compagnie XXX Numéro du <i>Supplément de fin de location</i> : E000XXXX-X
--

Unité centrale

- Supprimez vos fichiers et vos mots de passe.
- Mettez l'unité centrale dans un sac en plastique et refermez-le au moyen de ruban adhésif.
- Enveloppez l'unité dans un emballage à bulles d'air, et fixez le tout à l'aide de ruban adhésif.
- Placez l'unité dans une boîte en carton.
- Enveloppez le clavier dans un emballage à bulles d'air, et fixez le tout à l'aide de ruban adhésif.
- Placez l'unité, le clavier, le cordon d'alimentation et la souris dans la boîte.
- Bien fermer à l'aide de ruban adhésif.

Ordinateur portable

- Supprimez vos fichiers et vos mots de passe.
- Recouvrez deux fois l'ordinateur portable d'un emballage à grosses bulles d'air, et fixez le tout à l'aide de ruban adhésif.
- Placez l'ordinateur dans la boîte. (Évitez d'empiler plus de trois ordinateurs.)
- Enveloppez les unités auxiliaires (adaptateur c. a., etc.) dans un emballage à bulles d'air et placez-les dans la boîte avec l'ordinateur.
- Bien fermer à l'aide de ruban adhésif.

Écran

- Enveloppez l'écran dans un emballage à bulles d'air.
- Placez l'écran dans la boîte en vous assurant qu'il fait face à l'un des côtés de la boîte.
- Placez-y également le cordon d'alimentation et le câble d'interface.
- Bien fermer à l'aide de ruban adhésif.

Imprimante

- Retirez les cartouches d'encre des imprimantes laser et placez-les dans un sac en plastique. Refermez bien le sac à l'aide de ruban adhésif.
- Enveloppez tous les éléments amovibles dans un emballage à bulles d'air.
- Fixez les dispositifs d'alimentation du papier (s'il y a lieu) à l'aide de ruban adhésif.
- Placez l'imprimante dans le sac en plastique, et bien fermer à l'aide de ruban adhésif.
- Ajoutez des boules de styromousse dans la boîte et placez-y l'imprimante, la cartouche d'encre et tous les éléments amovibles.
- Ajoutez d'autres boules de styromousse.
- Bien fermer la boîte à l'aide de ruban adhésif.

Questions et réponses

- Q.** Qui absorbe les risques de perte lors de l'expédition?
- R.** Il vous incombe de garder notre équipement en bon état jusqu'à sa livraison à l'entrepôt. Le *Contrat sur les produits et services d'IBM Canada* comporte une couverture accident avec une franchise par accident équivalant au montant le plus bas des deux valeurs suivantes : la juste valeur marchande ou 5 000 \$. Cette couverture est valable pendant toute la durée du contrat de location. Par conséquent, vous êtes responsable de la franchise jusqu'à ce que l'équipement soit réceptionné à notre entrepôt.
- Q.** Dois-je effacer le contenu du disque dur ou est-ce la responsabilité d'IBM?
- R.** C'est à vous d'effacer les données confidentielles de votre entreprise.
- Q.** Qu'en est-il du système d'exploitation préinstallé?
- R.** Vous pouvez également effacer le système d'exploitation. N'oubliez pas de retourner aussi les CD-ROM de récupération, les manuels et les permis de logiciels fournis avec le système.
- Q.** Dois-je supprimer les mots de passe sur mon ordinateur?
- R.** Les mots de passe d'administrateur/ de superviseur ou d'accès au disque dur limitent la fonctionnalité du matériel retourné. Vous devez supprimer tous les mots de passe avant de retourner votre matériel, à défaut de quoi vous serez tenu responsable des frais de remplacement ou de service engagés.
- Q.** Les biens doivent-ils être retournés dans l'emballage d'origine?
- R.** L'équipement doit être emballé de façon à être bien protégé durant le transport. Cependant, il n'est pas nécessaire d'utiliser l'emballage d'origine. Vous pouvez, par exemple, vous servir de l'emballage de l'équipement de remplacement si les boîtes sont de bonnes dimensions.
- Q.** Qu'arrive-t-il si je ne retrouve plus l'équipement à l'expiration du contrat de location?
- R.** L'un des avantages les plus importants du contrat de location d'IBM Canada est que chaque bien est considéré individuellement. Cela signifie que vous pouvez prendre une déci-

sion différente concernant un bien ou un ensemble de biens (écrans, imprimantes, ordinateurs portatifs, serveurs) sans qu'il y ait d'incidence sur le coût total de votre équipement. Vous pouvez retourner ou racheter l'équipement, ou prolonger la durée de la location, selon vos besoins actuels. Si vous ne pouvez localiser un bien, vous n'avez qu'à le racheter à sa juste valeur marchande.

- Q.** Mon ordinateur portable a été remplacé par un autre en vertu du service de réparation prévu par la garantie. Cela a-t-il une incidence sur le retour de l'équipement à la fin du contrat de location?
- R.** Si votre ordinateur portable a été remplacé par un ordinateur ayant un autre numéro de série, vous devez nous en informer au moment de la réparation. Nous pourrions ainsi mettre à jour nos dossiers et éviter toute confusion au terme de votre contrat de location.
- Q.** Quelle est la meilleure façon de retourner une petite quantité de machines?
- R.** Si vous avez moins de 20 machines, il peut s'avérer plus économique d'utiliser un service de messagerie 24 heures. Assurez-vous malgré tout de suivre les directives d'emballage pour éviter d'endommager l'équipement. Apposez une étiquette d'identification (type/modèle de machine et numéro de série, ainsi que la mention «IBM Global Financing», le nom de votre entreprise et le numéro du *Supplément de fin de location* mentionné dans le coin supérieur gauche de votre document de fin de location) sur la boîte.
- Q.** Dois-je souscrire une assurance avec la compagnie de transport?
- R.** C'est à vous de décider de prendre ou non une assurance avec la compagnie de transport. Cependant, si l'équipement retourné est endommagé pendant le transport, vous êtes tenu de dédommager IBM.
- Q.** Y a-t-il d'autres mesures à prendre pour éviter d'avoir à dédommager IBM?
- R.** Si le matériel est couvert par une garantie du fabricant, assurez-vous de faire exécuter les réparations nécessaires avant de nous le retourner.



© Copyright IBM Corporation, 2004
© Copyright IBM Canada Ltée, 2004

Financement mondial IBM
North Castle Drive
Armonk, NY 10504-1785 USA

ibm.com/financing

Contenu fourni pour le Canada
04-09-20
Tous droits réservés

IBM est une marque déposée d'International Business Machines Corporation, utilisée sous licence par IBM Canada Ltée et d'autres filiales et divisions dans le monde.

Les offres de Financement mondial IBM sont rendues disponibles par l'intermédiaire d'IBM Credit LLC aux États-Unis, d'IBM Canada Ltée au Canada et d'autres filiales et divisions dans le monde. Les offres de Financement mondial IBM s'adressent aux clients admissibles des secteurs commercial et gouvernemental. Les taux sont basés sur la cote de crédit du client, les modalités de financement, le type d'offre, le type d'équipement et les options, et peuvent varier selon les pays. D'autres restrictions peuvent s'appliquer. Les taux et les offres peuvent changer, ou encore être prolongés ou retirés sans préavis.

Remarque. — Veuillez prendre note que les modalités et les pratiques contractuelles décrites dans ce guide sont basées sur le *Contrat sur les produits et services d'IBM Canada*. Votre entreprise doit se conformer à des modalités négociées qui peuvent être différentes. Les clients qui signent d'autres contrats doivent en respecter les modalités.