

## **Services de Support Technique de Microsoft**

Pour satisfaire au mieux vos exigences en termes de support technique, nous mettons à votre disposition une gamme complète de prestations d'assistance technique. Cette offre couvre les besoins des utilisateurs individuels, développeurs, petites et moyennes entreprises. Elle se décline en quatre niveaux de services.

### **Offre de Support Technique Microsoft**

[Services d'Information](#)

[Assistance Utilisateur](#)

[Support à l'Incident](#)

[Microsoft Priority](#)

### **Autres Services**

[Appel à une filiale Microsoft](#)

[Support produit](#)

## **Services d'Information**

Les **Services d'Information** vous permettent un accès rapide, facile et gratuit (ou à très faible coût - les frais téléphoniques éventuels sont à votre charge), à toute notre information technique. Vous y trouverez par exemple *la Liste des réponses* aux questions techniques les plus courantes sur l'utilisation de nos produits, *la Base de connaissances Microsoft* quotidiennement enrichie par nos Ingénieurs, *la Bibliothèque Logicielle Microsoft* contenant de nombreux utilitaires, correctifs logiciels, mises à jour... Pour accéder à ces informations et davantage encore :

Vous pouvez vous connecter à :

notre site *Internet World Wide Web* (<http://www.microsoft.com/france/support/> ou <http://www.microsoft.com/canada/>),

ou vous abonner à l'un de nos programmes d'information technique sur CD-ROM :

*Microsoft® TechNet*, disponible par abonnement annuel, s'adresse plus particulièrement aux utilisateurs de nos produits Bureautique et Systèmes Avancés. Pour plus d'informations, contactez depuis la France, le 0 800 916 097, et depuis le Canada, le 1 800 344-2121 (service en anglais seulement).

*Microsoft Developer Network (MSDN)*, disponible par abonnement annuel, s'adresse aux développeurs. Pour plus d'informations, contactez depuis la France, le 0 800 909 129, et depuis le Canada, le 1 800 759-5474.

## **Assistance Utilisateur**

En France, Microsoft offre(\*) aux utilisateurs venant d'acquérir l'un de ses produits, une Assistance Utilisateur pendant toute la durée de vie du produit(\*\*). Cette assistance couvre l'ensemble des produits Microsoft (boîtes) à l'exception des logiciels pour Serveurs (Windows NT Serveur, BackOffice, etc.). Elle est proposée dans la limite de 2 incidents (opérations d'assistance), pendant toute la durée de vie du produit.

Le service Assistance Utilisateur est accessible, sans interruption, du lundi au vendredi de 9h00 à 19h00 et le samedi de 10h00 à 18h00 au 01.69.86.10.20.

Pour savoir si votre produit est couvert par ce service, reportez-vous à la liste des produits pris en charge par l'Assistance Utilisateur en vous connectant à notre site Internet <http://www.eu.microsoft.com/france/support/> ou en faisant la demande à Microsoft par téléphone, par fax ou par courrier.

(\*) hors frais de communication.

(\*\*) Jusqu'à 1 an après l'arrêt de commercialisation du produit.

Au Canada\*\*, l'Assistance Standard du Support technique Microsoft offre une assistance illimitée gratuite pour tous problèmes d'utilisation, incluant les fonctionnalités des produits, les commandes des menus, la mise en forme, l'installation et tous problèmes relatifs à l'interface utilisateur sur les versions de détail\* des produits Microsoft Home et des applications bureautiques.

Une assistance limitée gratuite est également disponible selon les modalités suivantes :

- deux incidents gratuits relatifs au développement de solutions et d'applications personnalisées pour les applications Microsoft Office, pour des problèmes relatifs à Microsoft Access et pour les versions commercialisées\* de Visual Basic ou de Visual Fox Pro. L'assistance de développement se limite à une aide sur les macros, sur la syntaxe, et sur les principes de base tels que l'écriture d'une boucle dans une macro vide ou le débogage d'une petite quantité de code.

- 90 jours d'assistance gratuite pour les versions commercialisées\* des produits Systèmes personnels et matériel (Hardware), débutant le jour de votre premier contact avec le personnel d'assistance technique.

\*Si votre produit est pré-installé ou distribué avec votre ordinateur, le fabricant de votre ordinateur est responsable de votre assistance technique.

L'Assistance Standard du Support technique de Microsoft est offerte du lundi au vendredi, entre 8h et 20h HNE, à l'exception des jours fériés.

Pour recevoir une assistance gratuite au Canada, composez le (905) 568-2294 pour les applications bureautiques, (905) 568-3503 pour les produits Microsoft Home et les produits de développement Microsoft ou le (905) 568-4494 pour les systèmes d'exploitation personnels et le matériel.

## **Support à l'Incident**

En France, le **Support à l'Incident** Microsoft vous garantit une assistance téléphonique pour chacune de vos demandes ponctuelles de support sur l'ensemble de nos produits, y compris sur nos systèmes avancés. Cette assistance fait l'objet d'une facturation spécifique.

Pour en bénéficier, veuillez composer le 01 69 86 10 20.

Au Canada\*\*, l'Assistance technique facturée par incident est disponible si vous voulez bénéficier d'un accès prioritaire au Support Technique, après avoir bénéficié de vos deux incidents d'assistance gratuite ou après expiration de votre période d'assistance gratuite.

L'Assistance technique facturée par incident est disponible du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés, de 8h à 20h HNE. Composez le 1 800 668-7975. Le paiement de l'assistance technique est effectué par carte de crédit Visa, MasterCard ou American Express. L'incident est facturé à 75,00 \$ CAN plus les taxes applicables pour les produits de développement ou à 45,00 \$ CAN pour tous les autres produits.

## **Microsoft Priority**

Le Support **Microsoft Priority**, disponible sous forme de contrat annuel, vous permet de bénéficier d'un accès prioritaire et privilégié à notre Support Technique. Accessible par téléphone et via Internet, il se décline en quatre offres, en fonction du niveau d'assistance souhaité et du type de produits utilisés. Pour plus d'informations, contactez-nous.

En France, pour toute information complémentaire sur l'offre de Support Technique Microsoft, veuillez contacter, par téléphone, le 01 69 86 44 88 (le Support Technique n'est pas accessible par ce numéro) ou consulter notre site Internet <http://www.eu.microsoft.com/france/support/>.

L'offre de Support Technique Microsoft est soumise aux tarifs et conditions en vigueur, et susceptible d'être modifiée sans préavis.

Au Canada\*\*, si vous prévoyez de nombreux appels pour l'assistance technique, ou si vous avez besoin d'un accès prioritaire au Support Technique de Microsoft, vous pouvez souscrire à un compte d'assistance prioritaire Avantage pour produits de bureau.

Pour toute information complémentaire sur l'assistance prioritaire Avantage, composez le 1 800 668-7975 de 8h à 20h, heure de l'Est, du lundi au vendredi, à l'exception des jours fériés.

## **Services pour sourds et malentendant** (disponible au Canada seulement)

Microsoft offre des services pour les sourds et malentendants disposant d'un ATS (appareil de télécommunication pour sourds). Composez le (905) 568-9641 à l'aide d'un ATS.

\*\*Les services d'assistance technique de Microsoft Canada sont assujettis aux tarifs, termes et conditions actuels de Microsoft, qui peuvent être modifiés sans préavis.

**Appel à une filiale Microsoft**

Lorsque vous appelez, vous devez être à proximité de votre ordinateur et avoir en main la documentation appropriée du produit. Soyez prêt à fournir les informations suivantes :

Le type de contrat de service dont vous disposez.

Le numéro de la version du produit Microsoft que vous utilisez.

Le type de configuration que vous utilisez, y compris le type de réseau si vous travaillez avec un réseau.

Le système d'exploitation que vous utilisez.

L'intitulé exact des messages éventuels qui apparaissent à l'écran.

Une description de ce qui s'est passé et de ce que vous faisiez lorsque le problème éventuel s'est posé.

Une description des démarches que vous avez suivies pour résoudre le problème.

## Support produit

La liste des pays et des filiales Microsoft offrant un support après-vente pour les versions françaises est indiquée ci-dessous.

S'il n'existe pas de filiale dans votre pays, veuillez contacter le vendeur auprès duquel vous avez effectué l'achat de votre produit Microsoft.

| <u>Pays</u>         | <u>Numéros de téléphone</u>  |
|---------------------|--|
| Belgique            | Microsoft NV<br>Téléphone : (32) 2-730-3911<br>Fax : (32) 2-735-1609<br>CompuServe : 02-2150530 (GO MSBEN)<br>BBS : 02-7350045 (1200/2400/9600 bauds, 8 bits, pas de parité, 1 bit de stop, émulation terminal ANSI)<br>Support technique (francophone) : (32) 2-513-2268  |
| Canada              | Microsoft Canada Co.<br>Téléphone : (1) (905) 568-0434<br>Centre d'information : 1-800-563-9048<br>Tél. Support technique : 1 (905) 568-3503<br>BBS du Support technique : 1 (905) 507-3022<br>Téléphone texte (TT/TDD) : 1 (905) 568-9641   |
| France              | Microsoft France<br>Téléphone : (33) 01 69 86 46 46<br>Télex : MSPARIS 604322F<br>Fax : (33) 01 64 46 06 60<br>Tél. Support technique : (33) 01 69 86 10 20<br>Fax Support technique : (33) 01 69 28 00 28   |
| Luxembourg          | Microsoft NV<br>Téléphone : (32) 2-730-3911<br>Service clients : (32) 2-7303922<br>CompuServe : (32) 2-2150530 (GO MSBEN)<br>BBS : (32) 2-7350045 (1200/2400/9600 bauds, 8 bits, pas de parité, 1 bit de stop, émulation terminal ANSI)<br>Support technique (francophone) : (32) 2-513-2268   |
| Polynésie française | Voir France  |
| Suisse              | Microsoft SA<br>Téléphone : (41) (1) 839 61 11<br>Fax : (41) (1) 831 08 69<br>Informations : Tél. : 155 59 00 Fax : 064 - 224294<br>Microsoft Info-Service, Postfach, 8099 Zürich<br>Prix, mises à jour, etc. : 01/839 61 11<br>CompuServe : 01/273 10 28 (GO MSEURO Microsoft Europe centrale)<br>Support technique (francophone) : (41) (22) 738 96 88 |





