

Spécialistes Canon à Delémont, réparateurs officiels de la marque et service pour pros

Autor(en): [s.n.]

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Fotointern : digital imaging. Édition romande**

Band (Jahr): **12 (2005)**

Heft 9

PDF erstellt am: **21.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-980301>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

chako **Spécialistes Canon à Delémont, réparateurs officiels de la marque et service pour pros**

«Nous réparons en principe tous les produits de la marque Canon, c'est-à-dire les appareils photo et les objectifs, mais aussi toutes les séries d'imprimantes, les scanners, les caméscopes ainsi que les systèmes de flash, les jumelles, les télécopieurs, les appareils multifonctions et les projecteurs.» Rémy Charmillot est un adepte convaincu de la marque Canon. Son stock de pièces détachées est réduit car la plupart des composants sont encore disponibles aujourd'hui. Chako est livrée directement par l'entrepôt central pour l'Europe. Un logiciel spécial permet de passer les commandes en ligne et de réduire ainsi les délais de réparation. Tant les particuliers que les revendeurs peuvent recourir au service de réparation. Les formulaires d'envoi en réparation sont à télécharger sur la page d'accueil www.chako.ch. «Le principal problème que nous rencontrons», explique Rémy Charmillot, «ce sont les indications imprécises telles que <défectueux>, <ne fonctionne pas>, etc. Plus le problème est décrit en détail, plus vite nous pouvons effectuer la réparation.»

La vente: un secteur décisif

Mais selon les époux Charmillot, les appareils photo numériques sont de moins en moins réparés car les cycles de vie des produits sont très courts. Un appareil acheté il y a quelques mois connaît déjà une grande dépréciation. Les clients préfèrent donc remplacer un appareil défectueux par un nouveau modèle mieux équipé et moins cher plutôt que de faire réparer l'ancien.

C'est pourquoi la vente d'appareils neufs est un segment d'activité important de la société Chako. Celle-ci a également organisé à plusieurs reprises, ces dernières années, une exposition avec journées portes ouvertes qui a remporté un vif

L'entreprise familiale Chako Optique SA de Delémont, dirigée par les époux Rémy et Catherine Charmillot, représente la marque Canon depuis plus de 21 ans. Lors de notre visite, nous avons découvert les prestations de réparation et autres services destinés aux revendeurs et aux pros.



Rémy et Catherine Charmillot dirigent la société Chako Optique SA implantée dans la ville jurassienne de Delémont. Partenaire officiel de Canon, celle-ci répare tous les appareils de la marque, mais propose aussi des conditions intéressantes pour l'achat de la gamme complète des produits.

succès, par exemple à l'occasion du 20ème anniversaire de l'entreprise en 2004. Chako représente toute la gamme des produits Canon, autrement dit les appareils photo et les machines de bureau. L'entreprise a reçu la dénomination de «Canon digipoint» pour le Jura, ce qui signifie centre de compétences avec démonstration et explications.

Nouveau segment d'activité: GPS et hydromètres

A côté des produits de la marque Canon, Rémy et Catherine Charmillot ont complété leur assortiment par d'autres produits de première qualité qui correspondent aussi, en termes de réparation, aux possibilités de la société. Il s'agit d'une part des systèmes GPS et de navigation de

Garmin qui constituent aux dires de Rémy Charmillot un complément intéressant à l'assortiment de produits. Chako a également repris la représentation générale en Suisse et le service après-vente de la ligne de produits des hydromètres Gann. Ces derniers servent à mesurer l'humidité du bois, des matériaux de construction, des céréales et de l'air ainsi que la température.

Réparations sous garantie

En sa qualité de partenaire de l'importateur des produits Canon, la société Chako effectue également les réparations couvertes par une garantie. Celles-ci ne sont exécutées gratuitement que contre présentation du bon de garantie et de la facture originale voire du reçu du revendeur. Canon se réserve par

ailleurs le droit de remplacer un appareil au lieu de le réparer. Les dommages suivants ne sont pas couverts par la garantie Canon: contrôles de routine, c.-à-d. entretien, réparation ou échange de pièces d'usure. Sont également exclus de la garantie les dommages résultant de modifications ou utilisations (sable,



Sept collaborateurs sont affectés à l'administration, au service clientèle et aux réparations.

poussière chute ...) non autorisées sur les appareils.

Prix transparents

Les époux Charmillot attachent une grande importance à la transparence des coûts. Bien entendu, les marchands doivent compter une marge raisonnable sur le prix des réparations; pour respecter des prix convenables, Chako Optique SA suggère d'ajouter un forfait de prise en charge et non pas un pourcentage sur le prix. Il est possible de se renseigner directement auprès de l'entreprise pour se faire expliquer tous les frais. Les coûts de base pour un devis, par exemple, se composent d'un forfait de 35 CHF auquel s'ajoute la T.V.A. et les frais d'expédition. Si le client accepte le devis, ce forfait de base est annulé. Il en va de même lorsque le client décide d'acheter un nouvel appareil chez Chako. Dans ce cas, il bénéficie en outre d'une réduction sur le nouvel appareil.

réparation

Ainsi, par exemple, Chako offre une année de garantie supplémentaire (à ses frais) lors de l'achat d'un produit Canon photo ou vidéo et accorde une réduction générale de 10 pour cent sur tout accessoire d'un prix supérieur à 50 francs.

Si le client ne souhaite pas faire réparer son appareil il a deux possibilités: se le faire retourner et payer le devis ainsi que les frais de port ou renoncer au renvoi de l'appareil défectueux. Dans ce cas, il ne paie que le forfait de base, T.V.A. comprise.

objectifs. Mise à part la mesure MTF, la société Chako est aussi à même de réparer parfaitement des objectifs. Les professionnels doivent aussi savoir qu'un obturateur présente des signes d'usure après un certain nombre de déclenchements. Par conséquent, pour garantir la précision de l'élément, celui-ci devrait faire régulièrement l'objet d'un contrôle et être si nécessaire échangé.

La mise à jour des logiciels intégrés fait également partie du service après-vente. Par ail-



Les réparateurs savent par expérience quels composants sont susceptibles de tomber en panne. Ainsi, les obturateurs ont une durée de vie de plusieurs dizaines de milliers de déclenchements.



L'électronique est scrupuleusement testée car les indications sont souvent imprécises.

Service après-vente pour les pros

Le service après-vente sur les appareils professionnels est l'une des prestations spécifiques de l'entreprise Chako. Celle-ci comprend notamment le nettoyage du capteur de même que l'ajustage et le nettoyage des

leurs, pour le nettoyage du capteur, Chako propose des outils spéciaux qui permettent aux photographes d'effectuer eux-mêmes cet entretien.

Une équipe parée à toutes les éventualités

L'entreprise, dirigée par Rémy et Catherine Charmillot, compte trois collaborateurs à temps partiel qui sont affectés aux tâches administratives et quatre techniciens chargés du suivi de la clientèle. Ces derniers ont une formation en électronique ou en optique photo, et sont soit spécialisés sur les caméscopes, les objectifs, les imprimantes ou les machines de bureau.

Les clients peuvent joindre les techniciens par téléphone à tout moment pour obtenir des informations sur les réparations déjà effectuées ou en cours.

Perrot

IMAGE

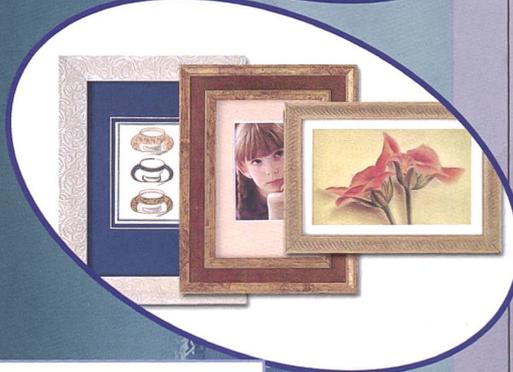
PHOTO & AUDIOVISUEL

Votre partenaire
compétent pour:

PANODIA

NOUVEAUTÉ

ALBUMS
CADRES



walther

NOUVEAUTÉ

ALBUMS
CADRES



Perrot Image SA

Hauptstrasse 96 • 2560 Nidau

Tel. 032 332 79 60 • Fax 032 332 79 50

E-Mail info@perrot-image.ch

www.perrot-image.ch



Endless Love



Plug Charger

- Pour accus AA/AAA
- Charge en 2 à 4 h
- Utilisation universelle (100 - 240 V)



Mobile Charger

- Pour accus AA/AAA/9V
- Charge en 2 à 4 h sur la station d'accueil ou en voiture (via l'adaptateur 12 V)



Cube Charger

- Pour toutes les formats d'accus
- Charge individualisée en 2 à 6 h
- Fonction décharge

La nouvelle génération des chargeurs de

Plus d'informations auprès de votre interlocuteur Varta GMC Trading AG,
Hertistrasse 31, CH-8304 Wallisellen, Tel. 044-855 40 00, www.gmc-ag.ch

 **VARTA**