

# Lettre commune au service clients



16 Mars 2022

Cher Client,

Aujourd'hui, nous vous annonçons un changement dans nos modèles de prestation de services en Suisse. Ce changement structurel permettra à Kodak Alaris de rationaliser ses opérations tout en maintenant sa présence mondiale et la valeur que nous offrons à nos clients, ce qui est notre priorité absolue.

Les changements sont les suivants : Les contrats de service de Kodak Alaris Switzerland Sàrl (Kodak Alaris) ont été transférés à un fournisseur de services local.

Nous sommes très heureux d'annoncer que Kodak Alaris et SUPAG Spichtig und Partner AG (SUPAG) ont conclu un accord selon lequel SUPAG va acquérir les contrats de service de Kodak Alaris en matière de Suisse et du Liechtenstein, y compris le personnel de service existant impliqué. SUPAG est un Fournisseur de Service Autorisé (Authorised Service Provider (ASP)) et est officiellement certifié comme tel en Suisse par l'équipe des services techniques de Kodak Alaris. Cela garantit que SUPAG sera tenu au courant des dernières technologies et formé à toutes nos nouvelles solutions et services. En tant que fournisseur de services officiel, SUPAG fournira également, dès maintenant et en exclusivité, tous les services liés aux prestations de garantie pour Kodak Alaris.

L'équipe des services techniques de Kodak Alaris fournira une assistance complète à SUPAG pendant la transition et assurer l'accès aux stocks de pièces de remplacement de Kodak Alaris. Le personnel actuel de l'équipe des services techniques de Kodak Alaris a été intégré à SUPAG. Cela garantit un haut niveau de service et la continuité de SUPAG. Pour vous, en tant que client, il n'y aura aucun changement dans les procédures existantes : vos interlocuteurs actuels resteront en place, de même que le numéro d'assistance téléphonique habituel (0800 804 805 (Allemand) [0800 838 587 (Français)] / pour les demandes de réparation et de service).


Avec effet à partir du 14 mars 2022, tous les droits et obligations découlant des contrats de service actuels de Kodak Alaris Switzerland Sàrl seront transférés et cédés à SUPAG qui assumera tous ces droits et obligations. Les contrats de service transférés resteront par ailleurs pleinement en vigueur et ne seront pas affectés par le transfert et la cession. La présente lettre constitue l'avis de transfert et de la cession des contrats de service.

Si nous n'avons pas de nouvelles de votre part d'ici le 29 avril 2022, nous considérerons que vous avez compris et accepté les changements décrits dans cette lettre.

Kodak Alaris et SUPAG s'engagent à faire en sorte que cette transition se fasse en douceur pour vous. N'hésitez pas à nous contacter si vous avez des questions sur ce changement.

Enfin, nous tenons à vous remercier d'avoir choisi Kodak Alaris. Nous espérons que vous, vos familles et votre personnel resterez en bonne santé pendant cette période difficile. Pour de plus amples informations, n'hésitez pas à contacter le soussigné.

Avec nos salutations les meilleures,



Pascal GODEREUX

Pascal Godereaux  
Services Director – EMEA Region  
[pascal.godereaux@kodakalaris.com](mailto:pascal.godereaux@kodakalaris.com)



Roger Matter  
CEO, SUPAG  
[rmatter@supag.ch](mailto:rmatter@supag.ch)