



INFOGERANCE et GARANTIE DE 24 MOIS

Assistance téléphonique/ HOTLINE

Lors du premier appel, la demande est traitée par l'ouverture d'un ticket. Si le problème n'est pas solutionné par téléphone, le client reçoit un numéro de retour (RMA) qu'il doit apposer sur son colis, et nous envoyer à l'adresse donnée par le service.

La réparation du matériel est effectuée dans un délai de 8 jours ouvrés.

4 cas de figure

1 / Le matériel défectueux est réparé puis renvoyé au client.

2 / Si le matériel est défectueux mais non réparable, 1 modèle identique ou supérieur est renvoyé au client.

3 / Le matériel n'est pas défectueux ou n'entre pas dans la garantie ou des conditions normales d'utilisation : il est alors renvoyé au client à ses frais, avec des frais de traitement administratifs et techniques forfaitaires de 50 euros HT. Un procès verbal sera réalisé : donnant un état hors garantie et contrat de maintenance.

4 / Un devis peut être réalisé et envoyé au client.