



## **LES 20 ENGAGEMENTS DE NOTRE SERVICE APRES VENTE**

1. Un service ouvert du lundi au vendredi (sauf jours fériés) de 8h à 12 h 30 et de 13 h 30 à 17 h30, vendredi : 16 h 30.
2. Des interventions techniques de 6h à 19h, sur pratiquement toutes marques de matériels.
3. Permanence technique le samedi pour les clients sous garantie et sous contrat de 8 h à 17 h
4. Permanence technique 7 j / 7 ou 24 h / 24 pour les clients sous contrat type « F1 ou F2 » (option)
5. Une équipe de 10 techniciens qualifiés suivant des formations continues et équipés de véhicules d'intervention dotés d'un stock de pièces détachées, d'un système informatique embarqué leur permettant d'être en relation permanente avec notre base de données : fiches techniques des appareils, détails des interventions précédentes, nomenclature des pièces détachées, rédaction de leur rapport technique...
6. La mise à disposition d'un organigramme de notre service technique avec des interlocuteurs précis, dédiés uniquement au service après-vente, comprenant : 1 responsable administratif et logistique, 1 responsable technique « froid », 1 responsable technique « chaud », 1 assistante technique, 1 magasinier.
7. Mise à disposition d'un N° de téléphone constitué de 2 lignes + 1 fax + adresse mail dédiés uniquement au SAV et d'une ligne téléphonique spécifique pour les astreintes 7 j / 7 ou 24 h / 24.
8. Planification de votre intervention dès votre appel (Appel à confirmer par mail ou par fax)
9. Mise à votre disposition d'un formulaire de demande de dépannage personnalisé.
10. En cas de panne importante, les conseils d'un interlocuteur technique dès votre appel (panne grave) ou rappel de celui-ci dans l'heure qui suit.
11. Intervention sous 1 à 4 h maximum en cas de panne grave
12. Rappel en cas de modification de notre délai d'intervention
13. Envoi d'un rapport dans les 24 h suivant la fin de l'intervention
14. Elaboration des devis dans les 24 h suivant la fin de l'intervention (pour des matériels courants, dont les constructeurs assurent toujours le suivi des pièces et suivant délais de réponse de nos fournisseurs)
15. Commande des pièces détachées dans les 4 heures suivant la réception de votre commande ou après la première intervention.
16. Un suivi des délais de livraison des pièces détachées avec relance des fournisseurs
17. La mise à disposition de certains matériels en cas de délai trop important dans l'approvisionnement des pièces de rechange. (dans la limite de nos stocks)
18. L'élaboration d'un devis de matériel neuf équivalent en cas de grosse réparation ou de vétusté trop importante du matériel incriminé
19. Une gestion de votre parc matériel par un logiciel « métier » garantissant une traçabilité de toutes les interventions, devis, commande de pièce, ....
20. Des propositions de contrat de maintenance personnalisé.

