

# Athesi

## *Mobile Generation*

## Contrats de maintenance

## Table des matières

Contrats de maintenance .....	1
<b>1. Introduction .....</b>	<b>3</b>
<b>2. Les Contrats de Services Athesi .....</b>	<b>4</b>
Produits éligibles aux contrats de maintenance Athesi .....	4
Contrat de Service Continuité (contrat payant) .....	4
Contrat de Service Confort (contrat payant) .....	5
<b>3. Mise en place des contrats de maintenance Athesi .....</b>	<b>6</b>
Commande .....	6
Reconduction .....	6
Procédure de retour des produits .....	6

## 1. Introduction

L'objectif de ce document est de donner les informations nécessaires concernant les contrats de maintenance que peut proposer Athesi.

Pour rappel, le Service Clients d'Athesi fournit un service de réparation pendant la période de garantie et après la période de garantie sur l'ensemble des produits à la gamme. Tous les détails concernant la garantie et ses limitations sont exprimés dans le document des Conditions Générales de Ventes et de Services Athesi en vigueur.

Tout d'abord voici la liste des services internes Athesi impliqués dans la gestion des contrats de maintenance :

### **Service Hotline**

Le Service d'assistance constitue le premier point de contact technique lorsqu'un appareil est défectueux. Notre Hot Line répond à l'ensemble de vos questions avant expédition d'un matériel défectueux en vue de sa réparation.

Contact HotLine Athesi: + 33 1 83 64 57 40 [hotline@athesi.fr](mailto:hotline@athesi.fr)

### **Service Logistique**

Notre large stock de pièces détachées nous permet d'offrir une qualité de service optimale et de respecter nos engagements de délais dans le cadre de nos prestations de service sous garantie, hors garantie et sous contrats.

### **Service Clients**

Le Service clients prend en charge l'ensemble des aspects administratifs liés à un retour matériel, il s'assure de répondre aux demandes de RMA dans les plus brefs délais et vous apporter toutes les informations nécessaires concernant le suivi de vos retours.

Contact Service Clients : + 33 1 84 64 57 40 [sav@athesi.fr](mailto:sav@athesi.fr)

### **L'Atelier de réparation**

Basé en France, l'Atelier de réparation est composé d'une équipe d'ingénieurs et de techniciens spécialisés, l'atelier est en mesure de réparer l'ensemble des anomalies techniques. Notre personnel SAV est en lien constant avec le R&D et bénéficie de formations récurrentes répondant aux évolutions de nos produits et des technologies qu'ils embarquent.

### **Vos contacts**

**Administratif** : [adv@athesi.fr](mailto:adv@athesi.fr) + 33 1 83 64 57 40

**Technique** : [support@athesi.fr](mailto:support@athesi.fr) + 33 1 83 64 57 40

## 2. Les Contrats de Services Athesi

Dans le cadre de nos Contrats de Services, les modalités de demandes de RMA et de retour sont identiques à celles mentionnées dans nos conditions générales de Ventes et de service. Les contrats de services Athesi sont disponibles uniquement au moment de l'achat ou dans les 30 jours suivant la réception du matériel.

### Produits éligibles aux contrats de maintenance Athesi

Toutes les gammes de produits Athesi ne sont pas éligibles aux contrats de maintenance. De plus il peut y avoir des différences d'offre entre les produits concernant la durée des contrats.

Voici un récapitulatif des possibilités offertes :

#### Athesi Mobile Generation

Les tablettes, terminaux et smartphones de la série E  
Extension de la garantie constructeur à 3 ans avec le contrat « continuité »

Contrats intégrant la casse 3 ans avec le contrat « confort »

Les tablettes, terminaux et smartphones de la série R

Extension de la garantie constructeur à 3 ans ou 5 ans avec le contrat « continuité »

Contrats intégrant la casse 3 ans ou 5 ans avec le contrat « confort »

#### Athesi Professional

Aucun des produits Athesi Professional n'est éligible aux extensions de garantie ou contrat intégrant la casse

En annexe vous pourrez consulter la liste des références relatives aux contrats de maintenance par type et produit

### Contrat de Service Continuité (contrat payant)

Le contrat de Service **Continuité** est l'extension de la garantie standard Athesi d'usine. Par souscription d'un contrat de Services Continuité, la garantie standard usine d'un produit peut être étendue jusqu'à cinq ans.

La garantie standard est détaillée dans les Conditions Générales de Vente et de Service.

- Contrats d'une durée de 3 ou 5 ans.
- Une réparation sous **10 jours ouvrés**, à réception du matériel au dépôt Athesi

- Une couverture très complète en cas de panne normale avec **prise en charge des pièces détachées et de la main d'œuvre**.
- Si pas de panne constatée par le service de réparation Athesi, le temps de diagnostic sera facturé selon le tarif en vigueur *soit* 75€UHT par matériel - Frais de port et de gestion intégrés
- Des mises à jour d'OS
- Frais aller à la charge du client, frais retour à la charge d'Athesi pour la France CONTINENTALE
- La casse n'est pas prise en charge dans le cadre de ce contrat, dans ce cas un devis est adressé pour remise en état du produit

### Contrat de Service Confort (contrat payant)

Le contrat de Service **Confort** est à considérer comme une **couverture très complète** du matériel aussi bien en termes de délai qu'en termes de pannes et casses accidentelles.

- Contrats d'une durée de 3 ou 5 ans.
- Une réparation sous **5 jours ouvrés maximum**, à réception du matériel au dépôt Athesi
- Une couverture très complète **en cas de panne, d'usure normale et de casse** avec prise en charge des pièces et de la main d'œuvre
- Des mises à jour d'OS
- Frais aller à la charge du client, frais retour à la charge d'Athesi pour la France CONTINENTALE
- Les pannes non constatées **ne sont pas facturées**
- **Rapports trimestriels** : Ces rapports permettent de contrôler les données de réparation des produits et d'être informé des problèmes courants que vous pourriez éviter en recevant des données de réparation. *Ces rapports sont disponibles à la demande du client.*

Si le taux de retour pour des raisons de casse atteint 30% (sur la gamme des terminaux et Smartphones) et 15% (sur la gamme des tablettes), Athesi se réserve le droit dans un premier temps d'alerter le client afin que ce dernier puisse agir en conséquence et effectuer les adaptations nécessaires. Dans un second temps, si ce taux devait rester à l'identique ou augmenter, Athesi se réserve le droit, après la première alerte, de réviser le prix du contrat d'origine.

### 3. Mise en place des contrats de maintenance Athesi

#### Commande

Les contrats peuvent être commandés jusqu'à 3 semaines après la livraison des matériels.

Pour la mise en place des contrats, la commande émise par le client doit mentionner la liste des numéros de série des produits qui devront être couverts.

La prise en compte des contrats est à date de facture + 1. Il sera mentionné sur la facture émise par Athesi, la date de démarrage ainsi que la date de fin du contrat en association avec le numéro de série du matériel concerné.

En cas de non-respect des conditions de paiement des contrats, les contrats seront considérés comme caduque.

#### Reconduction

Les contrats ne sont pas tacitement reconduits. Il est nécessaire que le client fasse la démarche de demande auprès d'Athesi le mois précédent la fin de contrat. Si Athesi accepte de reconduire une année de contrat supplémentaire, un devis sera émis auprès du client.

#### Procédure de retour des produits

La procédure est celle décrite dans les conditions générales de ventes et de services Athesi.

A noter que les produits doivent être envoyés sans carte SIM.

Les produits seront réinitialisés, toutes les données seront donc perdues. Le client doit impérativement gérer ses sauvegardes avant de renvoyer le matériel.