



ASSISTANCE À LA MISE EN SERVICE PAR TÉLÉPHONE SUR RENDEZ-VOUS

LES BÉNÉFICES DU SERVICE

- **PERSONNALISÉ** : un interlocuteur unique tout au long de votre démarche
- **PERFORMANT** : la qualification et validation des prérequis techniques
- **EFFICACE** : le rendez-vous est fixé pour un temps défini (2 heures max.)
- **CONNECTÉ** : la prise en main à distance pour faciliter la mise en œuvre de nos solutions domotique et alarme.



COMMENT ÇA MARCHE ?

1 – DEMANDE D'ACCÈS AU SERVICE

- Envoyez votre bon de commande à : service.technique.online@somfy.com

2 – PRÉPARATION DU RENDEZ-VOUS

- A réception de votre bon de commande, un conseiller technique Somfy vous contacte sous 48 heures.
- Le conseiller technique vérifie les prérequis et valide la faisabilité de la mise en service par téléphone.
- Vous planifiez avec lui le rendez-vous téléphonique.

3 – MISE EN SERVICE DE LA SOLUTION

- Le jour et l'heure convenus, Somfy vous appelle pour la mise en service.

99 € PRIX NET HT

FORFAIT «MISE EN SERVICE» 2 HEURES MAX. PAR TÉLÉPHONE



somfy



ASSISTANCE À LA MISE EN SERVICE
PAR TÉLÉPHONE SUR RENDEZ-VOUS

CONTRAT DE SERVICE

Vocation du service

Aider les installateurs à mettre en service une solution Somfy, sur un chantier ou dans leur showroom.

A qui ce service s'adresse-t-il ?

Aux clients professionnels de Somfy.

Dans quel contexte ce service doit-il être utilisé ?

Somfy préconise de faire appel à ce service lorsque l'installateur a besoin de se rassurer concernant la mise en service d'une solution Somfy.

Réalisation du service

Description : Somfy assiste par téléphone son client pendant la mise en route de l'installation.

Où trouver l'information ? Sur www.somfypro.fr dans la rubrique «Support», à l'aide de la fiche descriptive « Assistance à la mise en service par téléphone sur rendez-vous ».

Comment commander le service ? L'installateur remplit le bon de commande joint à la fiche descriptive « Assistance à la mise en service par téléphone sur rendez-vous » et l'envoie par e-mail à service.technique.online@somfy.com

Préparation : Somfy prend contact avec le client, sous 48 heures, pour identifier les besoins de l'installateur, qualifier le chantier et le réaliser dans les meilleures conditions. Ils vérifient ensemble que les conditions sont remplies pour réaliser cette prestation :

- produits commandés
- compatibilité avec les équipements à piloter
- connaissances préalables de l'installateur
- contraintes de l'installation
- adéquation entre le besoin du client et le service proposé

Somfy et l'installateur conviennent de la date et heure de l'assistance à la mise en service.

Réalisation de la prestation : le conseiller technique Somfy appelle le client à la date et l'heure convenues. Il guide l'installateur dans toutes les étapes définies préalablement pour mettre en service la solution et vérifie à distance le bon fonctionnement de l'installation. Dans l'hypothèse où le client ne serait pas joignable, Somfy réitérera son appel jusqu'à 3 fois dans une plage de 15 minutes (pour éviter de décaler les RV suivants). Si ces tentatives étaient infructueuses, Somfy laissera un message par e-mail informant le client qu'il devra recontacter Somfy pour prendre un autre RV.

Dans l'hypothèse où la prestation ne permettrait pas de faire fonctionner l'installation, Somfy déclencherait une intervention en SAV, selon la procédure en vigueur.

Mesure de la satisfaction du client : Somfy enverra à l'installateur un questionnaire de satisfaction, quelques jours après l'assistance à la mise en service.

Facturation : une fois l'assistance à la mise en service réalisée, Somfy facturera le client, selon ses conditions habituelles de règlement.

Périmètre du service

Anticipation : il est nécessaire d'anticiper pour avoir accès à ce service ; l'assistance à la mise en service se fait sur un RDV pris à l'avance. Somfy ne peut garantir d'apporter ce service à tout client qui appellerait depuis son chantier sans avoir pris RDV et passé commande.

La durée de la prestation est limitée à 2 heures. Dans l'hypothèse où la prestation ne serait pas terminée au bout des 2 heures, le conseiller technique Somfy pourra proposer les options suivantes :

- Si un autre RDV est programmé immédiatement après, il sera contraint de clôturer la prestation et proposer un autre RDV.
- Si aucun autre RDV n'est programmé immédiatement après, il pourra proposer la prolongation de l'assistance à la mise en service par téléphone, moyennant le déclenchement d'un nouveau forfait de 2 heures facturé.

Ce service n'est pas une formation ; il ne donne pas lieu à convention de formation. Il ne se pratique pas dans un contexte pédagogique, sa vocation étant de mettre en fonctionnement une installation et non d'acquiescer des compétences.

Contexte de l'installation : dans le cas où l'installation comprendrait un nombre très important d'équipements à connecter et notamment des caméras, des capteurs de consommation et/ou des produits de partenaires industriels, Somfy recommanderait d'avoir recours au service d'assistance à la mise en service sur site. Dans le cas où l'installateur a besoin d'une aide sur la pose d'un produit, Somfy recommande d'avoir recours au service d'assistance à la mise en service sur site.

Prix

Forfait de 99 € HT pour une prestation d'une durée maximum de 2 heures, qui comprend :

- la préparation
- l'assistance à la mise en service de la solution Somfy par téléphone
- la vérification à distance du fonctionnement des équipements
- l'appel téléphonique émis par Somfy

Ce prix ne comprend pas :

- le matériel
- le temps passé à l'installation et au câblage des produits (réalisés par l'installateur avant l'appel de Somfy).



ASSISTANCE À LA MISE EN SERVICE
PAR TÉLÉPHONE SUR RENDEZ-VOUS

BON DE COMMANDE

VALIDATION
SOUS
48H

VOS COORDONNÉES

DATE DE VOTRE DEMANDE :

SOCIÉTÉ :

NUMÉRO CLIENT :

TÉL :

E-MAIL :

RÉFÉRENCE DE VOTRE CHANTIER :

NOM DE VOTRE TECHNICIEN :

TÉL :

QUALIFICATION DE VOTRE CHANTIER

TECHNOLOGIE : IO-HOMECONTROL® RTS

ÉQUIPEMENTS : TAHOMA ALARME VOLETS ROULANTS STORES EXTÉRIEURS PORTE DE GARAGE

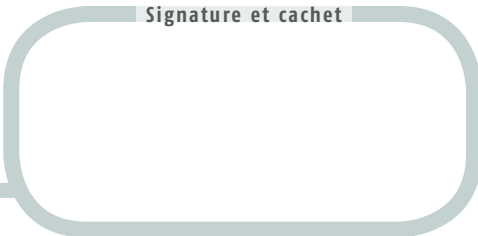
PORTAIL AUTRES :

DESCRIPTIF DE VOTRE BESOIN :

.....

.....

Signature et cachet



A retourner par mail à service.technique.online@somfy.com

somfy