



SERVICE APRÈS-VENTE



ACTIWORK

260 rue des Barronnières
01700 BEYNOST - FRANCE

Tel. 04 72 01 50 60

Email : contact@actiwork.fr

SERVICE APRÈS-VENTE

Le SAV est devenu au fil du temps un **enjeu majeur** pour ACTIWORK. Indicateur incontestable de la **satisfaction client**, ACTIWORK se donne les moyens d'être réactif et force de proposition.

L'équipe est composée de **techniciens qualifiés** pour diagnostiquer par téléphone la panne et proposer une maintenance curative. Bien souvent, cette assistance téléphonique est suffisante mais parfois la remise en état peut impliquer le retour du matériel à notre siège ou une intervention chez le client.



LA GARANTIE

Tous les produits ACTIWORK sont garantis un an après la date de livraison ou d'installation chez le client.

Cette garantie couvre le remplacement des pièces et la main d'œuvre en cas de défaut de construction (pièces ou montage).

Cette garantie ne couvre pas :

- les frais de déplacement
- les frais de transport
- les pièces d'usure qui doivent être changées en fonction de l'utilisation de l'équipement.

La société ACTIWORK garantit et prend en charge les défauts de construction seulement si l'appareil est maintenu en état avec les pièces détachées préconisées de la marque d'origine.

ACTIWORK assure le service après-vente, la fourniture de pièces de rechange mais assure également l'entretien préventif (demandez-nous la présentation de nos contrats de maintenance).



LA GARANTIE VS. LE CONTRAT DE MAINTENANCE PRÉVENTIF

La garantie produit d'un an n'exclut pas de contracter un contrat de maintenance préventif.

Le contrat de maintenance de base permet de prévoir une visite de contrôle avant la fin de la première année de garantie et d'anticiper d'éventuelles pannes.

Découvrez nos 3 différents contrats de maintenance selon vos besoins.



RECOMMANDATIONS POUR UNE BONNE GESTION DE L'APRÈS-VENTE

Chaque utilisateur reçoit à la livraison de son appareil ACTIWORK le manuel d'utilisation indiquant notamment une liste de pièces de rechange qui permet d'établir un plan de maintenance. La lecture de ce document est fortement conseillée pour une meilleure utilisation et un entretien régulier de la machine.

ACTIWORK recommande le changement de pièces détachées via son propre réseau de distribution, car toute autre utilisation de pièces de marques ou provenances extérieures risque de mettre en danger la sécurité du personnel employé à l'utilisation de l'appareil et annule les termes de nos conditions générales de vente.

Un contrat de maintenance peut être établi par les experts techniques d'ACTIWORK en fonction de l'application et du taux d'usage. Un rapport de visite sera délivré à la suite de l'intervention.



LA RÉPARATION D'UNE PANNE

a) Quel est le délai d'intervention ?

Nous vous confirmons la bonne prise en charge de votre dossier dans la journée à réception de votre demande. Ensuite, selon le besoin et la localisation, nous pouvons envoyer un technicien sur site sous 48 heures à 10 jours en fonction de la criticité.

b) Tarifs d'intervention

Dans le cas d'une panne ou incident nécessitant une intervention, la prestation sera facturée séparément, un tarif horaire sera appliqué pour la main d'œuvre, et les pièces changées seront facturées à l'issue de l'intervention. (selon devis et type de contrat)

Tarif horaire en heures normales : 97€ HT / heure + forfait déplacement

c) Où nous contacter ?

Pour toute demande de SAV, vous pouvez nous contacter au **04.28.00.04.59** ou par mail à sav@actiwork.fr

Pour vous aider, envoyez-nous :

- Type d'appareil, modèle, numéro de série, année
- Panne ou mauvais fonctionnement (avec toute précision possible)
- Si la machine fonctionne sur batterie, mesurer la tension des batteries hors et sous charge

Nous tenterons de vous dépanner par téléphone/e-mail dans un premier temps (par des vérifications et manipulations simples). Parfois, il s'agit d'un réglage que vous pourriez faire, ou une pièce que vous pouvez remplacer vous-mêmes. Nous vous guiderons, et nous vous enverrons une offre de prix pour le fourniture de la pièce si besoin.

Si le dépannage téléphonique ne suffit pas, nous fixerons une date de passage pour dépêcher un technicien chez vous.

APPORTEUR DE SOLUTIONS ERGONOMIQUES

Actiwork
BIEN VIVRE SON TRAVAIL

260 rue des Barronnières
01700 Beynost
France



contact@actiwork.fr



04 72 01 50 60



WWW.ACTIWORK.FR