

Assistance Technique Premium

Proteor Aides Electroniques est un fournisseur de solutions depuis 1984 : acteur national et international pour le développement des technologies au service de l'indépendance et de l'autonomie des personnes en situation du handicap. Bien que les technologies évoluent il est essentiel de les maîtriser, de les comprendre et de les rendre « utiles et fonctionnelles ». Pour cela Proteor a conçu un service d'assistance Premium pour accompagner les utilisateurs et les aidants à l'utilisation quotidienne de ces technologies.

Nos services de prise en charge technique :

LE SAV & GARANTIE

Votre appareil ne s'allume plus ou est endommagé ?

La prise en charge de votre matériel relève du **Service Après-Vente**.

Merci de renseigner le formulaire dans la rubrique SAV sur notre site internet. Un conseiller vous indiquera la marche à suivre.

LE SUPPORT TECHNIQUE

Une question ou un oubli sur les bonnes pratiques d'utilisation ou d'adaptation ?

Le support technique est là pour vous répondre.

L'assistance technique est un service d'accompagnement temporaire et ne peut remplacer une formation à l'utilisation du matériel.

LES AVANTAGES DE L'ASSISTANCE TECHNIQUE PREMIUM

Rendez-vous
téléphonique
pour une
assistance en
toute sérénité

Assistance
Téléphonique

Traitement
prioritaire

Prise en
main à
distance

Accès aux
tutoriels
vidéo



SUPPORT TECHNIQUE

9h à 12h - 14h à 17h

03 80 78 42 49 - support@proteor.com

Par mail ou par téléphone, merci de nous indiquer votre n° client

Les services

Services	Sans assistance complémentaire	Assistance premium
Prise en charge des demandes par Email	✓	✓
Prise en charge Téléphonique	X	✓
RDV téléphonique	X	✓
Prise en main à distance	X	✓
Traitement de prise en compte de la demande	Pas de délai	Sous 3 jours ouvrés*
Remise sur formation en session	X	10%
<i>Services à venir</i>		
Accès aux tutoriels vidéo	X	✓
Accès Foire aux Questions	✓	✓

Tarifs

Durée	Autres solutions	Commande oculaire Appareils de communication écran tactile Logiciel de Communication Contrôle d'environnement Servus
2 ans	238 € (soit 9,90€ HT par mois)	369 € (soit 15,40€ HT par mois)
3 ans	320€ (soit 8,90€ HT par mois)	536€ (soit 14,90€ HT par mois)
5 ans	414 € (soit 6,90€ HT par mois)	774 € (soit 12,90€ HT par mois)

Conditions

La date de prise en compte de l'assistance débute à la date de la livraison du ou des dispositifs associés

Le forfait assistance est lié à un appareil ou un groupe d'appareil facturé en une fois en un même lieu physique au nom d'un client et ne peut être transmis à un tiers.

Un utilisateur peut souscrire à un forfait d'assistance à posteriori de l'acquisition du matériel.

Le recours au support technique ne peut avoir pour objet la mise en service du matériel.

*hors période de congés d'été et de Noël. Service ouvert du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h.

Téléphone et prise en main à distance dans la limite « prioritaire » de 30 minutes par mois (non cumulable, non reportable).

Contacts

Service commercial



aides.electroniques@proteor.com



03 80 78 42 20

Support Technique

support@proteor.com

03 80 78 42 49

Et retrouvez l'ensemble de nos informations produits sur notre site :
www.proteor.aides.electroniques.com