

Conditions de Garantie avec Cassettes incluses

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.

Pour que le projet soit encore durable et sans surprise, Proteor propose pour ces solutions des garanties qui incluent les dommages accidentels. Il convient alors de souscrire à ceux-ci à l'achat.

Produits	I serie	PC Eye	Eye mobile Plus	Tablette Indi	Tablette I-110	Accent	Grid Pad et Servus
Référence	7N25 7N26	7TD50A/T 7TD53A/T	7TD51	7TD01 7TD0127	7TD110	7F06B 7F03B 7F14 et versions open	7S01B 7S10B 7S03BP 7S05BT 7S18B 7S18BT
GARANTIE INITIALE							
Durée	3 ans	2 ans	2 ans***	2 ans	2 ans	1 an	2 ans
Prises en charge des cassettes	illimitée	non	non	non	illimitée	non	non
Batterie	Si la batterie n'est plus en capacité de faire démarrer l'appareil						
Chargeur de batterie	oui	ND	oui	oui	oui	oui	oui
Non pris en charge	Panne et dommage par cause de liquide						
	Casse « volontaire »						
	Vol et Perte (souscrire auprès de vos assurances)						
	Tentative de réparation soi-même, ouverture du produit,...						
	Les tierces parties qui ne sont pas propres à l'appareil (adaptateur support de montage, contacteur, commande spéciale,...)						
	Les logiciels qui ont été achetés et installés après acquisition de l'appareil peuvent être « perdus » au retour de garantie.						
Retour Client/Proteor	A la charge du client dans l'emballage d'origine avec le chargeur et la batterie						
Réexpédition	A la charge de Proteor avec réinstallation de la sauvegarde du logiciel de communication si cette dernière a été faite par le client ou par le technicien Proteor lors de la mise en service. Réinstallation par un technicien sur site en sus						
EXTENSION DE GARANTIE							
Référence	7N25-EXT5** 7N26-EXT5**	7TD5053G3*	7TD51G3*	7TD01G2*	7TD110G3** 7TD110G5**	7F06B-EXT3** 7F03B-EXT3** 7F14-EXT3** et versions open	7SGP-EXT3*
Durée	5 ans	3 ans	3 ans***	2 ans	3 ans / 5 ans	3 ans	3 ans
Prise en charges des cassettes	illimitée	illimitée	illimitée	illimitée	illimitée	2 prises en charge sur les 3 années dont 1 prise en charge maximum par an	1 prise en charge par an maximum pendant 3 ans

*référence « garantie » à indiquer en sus du matériel

(ex : Eyemobile plus garanti simple 2 ans : 7TD51 ; Eyemobile plus garanti 3 ans cassettes incluses : 7TD51 + 7TD51G3)

** garantie incluse dans la référence matériel

(ex : Isérie garanti 3 ans cassettes incluses : 7N25 ; Isérie garanti 5 ans cassettes incluses : 7N26-EXT5)

***sauf tablette

Contacts

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.

[Formulaire de prise en charge SAV](#) sur notre site internet dans la rubrique « SAV »

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. **Il convient alors de souscrire à un forfait pour bénéficier de l'Assistance technique Proteor Premium (voir fiche Assistance Proteor)**

Assistance technique Proteor Premium

Présentez votre numéro client à l'appel ou dans votre mail



support@proteor.com



03 80 78 42 49

NOTRE SERVICE COMMERCIAL



aides.electroniques@proteor.com



03 80 78 42 20

[Formulaire de demande d'évaluation](#) sur notre site internet dans la rubrique « contactez-nous »

Et retrouvez toute notre actualité sur :
www.aides.electroniques.proteor.fr

MAJ 01/09/2017