

## Demande d'intervention sur Site

Afin de répondre au mieux aux demandes d'interventions de nos clients, une procédure d'intervention a été mise en place pour vous faire gagner du temps. Même si cette dernière peut paraître parfois légèrement formaliste, elle a pour unique objectif de vous apporter l'entière satisfaction concernant le traitement votre intervention technique.



### COMMENT ACCÉDER AU SERVICE TECHNIQUE D'ISOSIGN

Vous avez un souci & souhaitez l'intervention du Service Technique d'ISOSIGN, contactez-nous :

- Par téléphone : 03 85 77 07 25
- Par fax : 03 85 55 41 14
- Par mail : [sav@isodigit.fr](mailto:sav@isodigit.fr)



### UNE ÉQUIPE TECHNIQUE À VOTRE ÉCOUTE

Un technicien d'ISOSIGN vous accompagnera pour l'ouverture d'une demande d'intervention.

La procédure d'intervention se décompose comme suit :



#### DIAGNOSTIC TÉLÉPHONIQUE



Vous serez pris en charge par un technicien d'ISOSIGN. Avec lui, vous allez diagnostiquer le problème technique présent sur votre système. Après les conseils & les tests effectués par vos soins à la demande du technicien, il se peut que votre problème soit définitivement résolu. Si le problème ne peut être solutionné par téléphone, le technicien prendra les dispositions nécessaires afin de clôturer au plus vite votre dossier :

Intervention technique sur Site, Retour du Matériel pour réparation dans les Ateliers de ISOSIGN etc...



#### COMPLÉTER LE FORMULAIRE



Le technicien vous recontactera afin de vous informer de la suite apportée à votre dossier : Soit le Retour du Matériel pour une réparation dans les Ateliers d'ISOSIGN (si c'est le cas, merci de vous référer à la procédure Demande de RMA). Soit l'Intervention sur Site.

Nous vous transmettons alors par fax, par mail ou par téléchargement sur notre site web le formulaire: [DEMANDE D'INTERVENTION SUR SITE](#)  
Nous vous demandons de bien vouloir le compléter très précisément. Une fois le formulaire complété, vous n'avez plus qu'à nous le retourner par **mail** [sav@isosign.fr](mailto:sav@isosign.fr) ou par **Fax** au **01 40 85 47 40**.

### **3** PRISE DE RDV POUR L'INTERVENTION SUR SITE

ISOSIGN vous contactera après réception de votre demande d'Intervention afin de valider une date & une heure d'intervention suivant la disponibilité dans votre emploi du temps.

#### **AVERTISSEMENT:**

**Aucune intervention sur site ne pourra avoir lieu sans l'envoi préalable du formulaire demande d'Intervention dûment complété.** La signature de cette Demande d'Intervention sur Site implique votre acceptation des tarifs des prestations délivrées par ISOSIGN dans le cas l'intervention ne relèverai pas d'une prestation prise en garantie.

### **4** INTERVENTION SUR SITE



Le technicien chargé de votre dossier interviendra suivant le RDV fixé préalablement par ISOSIGN. Le technicien s'efforcera de résoudre définitivement votre problème lors de cette intervention.

- **CAS 1** : Le Technicien clôture définitivement votre dossier. Le Technicien vous fera signer son Bon d'Intervention, clôturant ainsi votre dossier.

- **CAS 2** : Le remplacement d'une pièce pour le bon fonctionnement du système s'avère indispensable.

Le suivi de votre dossier sera fait alors par le Service Client suivant la garantie constructeur et/ou suivant la souscription de contrat de maintenance. Nous vous tiendrons informé de la suite donnée à votre dossier.

- **CAS 3** : Le retour dans les Ateliers ISOSIGN pour la réparation du système s'avère indispensable.

Le Technicien peut juger nécessaire de ramener le système dans les Ateliers ISOSIGN, afin de résoudre plus efficacement & plus rapidement votre dossier. Notre Directeur Technique vous fera un compte-rendu du suivi de votre dossier & vous contactera dès que ce dernier sera clôturé en atelier.

Le technicien vous fera signer son Bon d'Intervention, clôturant ainsi son déplacement. Il vous tiendra informé de la suite du retour du produit.

### **5** CLÔTURE DE VOTRE DOSSIER



Une fois l'intervention effectuée et l'assurance du parfait état de fonctionnement du matériel, dans le cas où l'intervention ne relèverait pas d'une intervention sous garantie, le Service ADV, se référant à la demande d'Intervention sur Site & au Bon d'Intervention, vous fera parvenir la facture correspondant à l'intervention de notre Service Technique.

**Information ISOSIGN :**

Vous pouvez souscrire, auprès de ISOSIGN, des Contrats de Maintenance qui vous permettront d'obtenir des réductions voire la gratuité des interventions sur Site par notre Service Technique.

*Contactez l'équipe commerciale, pour de plus amples informations.*

**INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES LIÉES AUX INTERVENTIONS DU SERVICE TECHNIQUE D' ISOSIGN :**

ISOSIGN ne saurait en aucun cas être tenue pour responsable des éventuelles pertes de données pouvant intervenir lors de toute intervention technique sur un système du Client. Il appartient au Client de sécuriser ses données avant toute intervention de nos techniciens. La signature du bon d'intervention par le client atteste du parfait état de fonctionnement du matériel.