

ASSISTANCE ET CONSULTATION AUX CLIENTS

Le service d'assistance et de consultation à la clientèle est le service chargé de la gestion télématique (principalement par téléphone et par courrier électronique) de l'assistance aux personnes qui achètent ou utilisent les produits ou services de **Master Battery**.

Le service d'assistance fournira une évaluation et déterminera si une réparation est nécessaire en raison du produit sous garantie, pour lequel **Master Battery** sera responsable des frais, ou si une réparation est nécessaire en raison d'agents externes du produit tels qu'une mauvaise utilisation ou un défaut d'installation, auquel cas les frais seront supportés par le client. Cette évaluation préliminaire de l'assistance est **gratuite dans tous les cas**.

Lorsque l'assistance est due à une panne ou à une erreur du produit sous garantie, cette assistance sera **gratuite**, même si elle nécessite plusieurs séances d'assistance ou de conseil.

Lorsqu'une assistance est requise pour une panne causée par des facteurs externes au produit, **Master Battery** propose un service de conseil (mise en route et installation à distance de l'équipement). Pour ce faire, un rendez-vous sera fixé avec le conseiller technique. Ce service a un **coût de 100 € + TVA** à effectuer par virement bancaire au compte **ES68 2085 8219 1903 3015 7030** en concept de «Nom Prénom Modèle de l'équipement». Pour que ce service d'assistance puisse être effectué, les frais susmentionnés doivent avoir été déposés au moins **24 heures avant** le rendez-vous. Dans le cas contraire, le rendez-vous sera automatiquement annulé.

Dans des cas exceptionnels, en fonction des exigences et de la décision finale de la direction de **Master Battery**, des **visites physiques** de l'installation peuvent être envisagées. Si la visite est due à une réparation du produit sous garantie, **Master Battery** est responsable des coûts de la réparation. Si la visite est due à une cause non liée au produit, les frais seront à la charge du client, soit ce tarif de **60 €/heure + 0.24 €/km** dû au déplacement. Si le voyage dépasse 200 km, les frais de logement et de subsistance seront ajoutés. Avant la visite, il peut être envisagé d'envoyer l'équipement pour révision, en passant par la procédure SAT.