



ASSISTANCE TECHNIQUE CENOMY

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 se substituer à une formation à l'utilisation du matériel ou une mise en service** par votre conseiller.

Vous avez souscrit à l'assistance technique ?

Un besoin urgent ?

Nous vous répondons du lundi au vendredi de 9h à 12h sans rendez-vous au 03 80 78 42 49.

Vous souhaitez planifier un rendez-vous téléphonique ?

Remplissez le formulaire ci-dessous et vous serez recontacté directement par votre technicien(ne).

FORMULAIRE DE DEMANDE D'ASSISTANCE

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

Vous ne bénéficiez pas ou plus de l'assistance technique ?

Vous avez la possibilité de souscrire à notre service assistance à tout moment.

Veuillez consulter nos tarifs ci-dessous et contacter notre service support@cenomy.com pour connaître les conditions et modalités en indiquant votre N° de facture relatif à votre matériel.

Une question ou un problème technique ?

Votre requête sera traitée uniquement par mail et par ordre de priorité. Veuillez compléter le formulaire de demande d'assistance ci-dessus.

Nous définissons nos priorités d'intervention en fonction des problèmes liés à l'impossibilité de communiquer de nos clients.

SERVICES

Services	Sans assistance	Assistance
Traitement des demandes par e-mail	✓	✓
Prise en main à distance	X	✓
Assistance téléphonique	X	✓
Délai de traitement	Pas de délai minimum	Prise en charge prioritaire
Accès aux FAQ	X	✓
Accès aux tutos vidéo	X	✓

TARIFS

Garantie	Commande oculaire (intégrée ou seule) Appareils de communication avec écran tactile Logiciel de communication GRID 3	Contrôle d'environnement BJ Kit de participation BJ Lightwriter
	2 ans	409.34 TTC (soit 17.05€/mois)
3 ans	593.97€ TTC (soit 19.43€/mois)	354.48€ TTC (soit 9.60€ /mois)
5 ans	857.72€ TTC (soit 14.30€/mois)	458.93€ TTC (soit 7.64€/mois)

SAV

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 ci-dessous et un(e) technicien(ne) vous indiquera la démarche à suivre.

[FORMULAIRE SAV](#)

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 groupe d'appareils 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 facturé par CENOMY, dans un délai d'achat inférieur à 3 ans et sous réserve que le matériel soit encore commercialisé. Service ouvert du lundi au vendredi de 9h à 12h et de 14h à 17h (*hors période de congés d'été et de Noël*).

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

CENOMY France - Siège social



Service commercial

Évaluation et devis gratuits

03 80 78 42 20

service.commercial@cenomy.com

6-8 Rue de Bastogne
21 850 SAINT-APOLLINAIRE

info@cenomy.com

www.cenomy.fr

Service support

Assistance et SAV

03 80 78 42 49

support@cenomy.com