

Contrat de Maintenance

Le contrat de maintenance contient les points suivants :

- Traitement de vos demandes de niveau 1 ou 2 :
 - Niveau 1 :
 - Demande de modification simple (modification du nom des lignes, modification d'offres...).
 - Délais : dans les 48H après la demande.
 - Reporting après traitement
 - Niveau 2 :
 - Toutes demandes plus complexe ou urgente.
 - Délais : dans les 24H après la demande.
 - Reporting après traitement.
- Le support de l'offre. Vous pouvez appeler TelecomInfo pour ouvrir un ticket d'incident (par email, téléphone ou directement depuis notre portail en ligne).
 - Traitement immédiat avec ouverture d'un ticket.
 - Prise de main à distance.
- Support de 9h à 18h du Lundi au Vendredi (sauf contrat étendu)
- Le contrat de maintenance vous donne droit à :
 - 50% de remise sur les prestations **comprises dans le contrat**
 - 25% de remise sur les prestations **non comprises dans le contrat** (ajout de matériels, modifications dont TelecomInfo n'est pas responsable)
 - Remise de 15% pour tout d'achat de matériels pendant la durée du contrat.
 - 1 Déplacement (1 fois par an) offert sur les prestations non comprises dans le contrat (ajout de matériels, modifications dont TelecomInfo n'est pas responsable)

Durée et engagement

- Pour les paiements mensuels : l'engagement de l'offre est de 12 mois et tacitement reconductible.
- Pour les paiements annuels : l'engagement de l'offre est de 12 mois et une facture vous sera envoyée tous les ans à la date anniversaire.

Toute intervention sur site sera facturée :

- Vente de produits additionnels
- Intervention hors garantie

Pour information, vous pouvez suivre la demande ou les statistiques de vos demandes grâce au portail de support : <https://support.telecominfo.eu/>

Voici les liens pour ouvrir les tickets :

- Demande de devis ou question commerciale : commercial@telecominfo.info
- Demande liée à la facturation : facturation@telecominfo.info
- Pour toutes demandes de support support@telecominfo.info ou envoi d'un SMS au [07.55.53.35.50](tel:07.55.53.35.50)

Numéro de téléphone de support après ouverture de ticket : 0810 031 013