

#### HOTLINE AT CONNECT :

Notre service d'assistance est disponible par téléphone du lundi au jeudi de 8H à 12H et de 14H à 18H et le vendredi de 8H à 12H et de 14H à 17H .

Pour nous joindre :

Tel : 05 59 31 44 31 (Tarification selon votre opérateur)  
Numéro non surtaxé  
Espace client : [www.atconnect.net](http://www.atconnect.net) , espace Ticket Assistance

#### TARIFICATION HOTLINE

#### DEMANDES PRISES EN CHARGE PAR AT CONNECT

Ouverture et suivi d'un ticket d'incident, gestion des pannes totales Opérateur (ex : pannes internet, pertes signal téléphonique, liées à un incident réseau Français). Pannes liées à l'hébergement de nos services Mails, Téléphonie Hébergée, Centrex.

#### DEMANDES DE MODIFICATIONS / PARAMETRAGES / SAV / AIDES AU FONCTIONNEMENT.

Toutes demandes liées à des modifications, des paramétrages, du SAV (hors demandes prises en charge par AT CONNECT), d'aide au fonctionnement/ mauvaise utilisation par le client ou ne résultant pas d'un dysfonctionnement de nos services seront facturées à l'acte au tarif ci dessous.

#### HOTLINE EXPERT – 39 EUROS HT –

*Demandes clients :*

*TELEPHONIE FIXE : Changements mineurs (Nom , Prénom , SDA, Changement Profil utilisateurs ,Paramétrages Messageries vocales, informations systèmes , aide au fonctionnement (transfert d'appel , mise en attente ...)*

*TELEPHONIE MOBILE : Changement / perte carte SIM, MODIFICATIONS APN , aide au fonctionnement du mobile*

*MAILS : Création d'une boîte mail, informations , aide au fonctionnement, changements mineurs..*

*INTERNET : Informations, paramétrages Routeurs mineurs, Activation WIFI*

*Autres demandes : Changements mineurs du système Téléphonie , mails , cloud, internet.*

#### HOTLINE MASTER – 49 EUROS HT

*Demandes clients :*

*Téléphonie fixe : Modifications majeures, (Groupe d'appels, Branche de serveur SVI, Refonte de la numérotation, Création nouveau renvoi d'appel, paramétrages cœur de système.*

*INTERNET RESEAU : Modifications/paramétrages/Réparations / Prise en main en distance par nos équipes : Configurations avancées Routeurs : Règles firewall (maximum 5), Mails : liste de diffusion, débogage machines clients*

*Autres demandes majeures clients (Délai de traitement inférieur à 1h)*

#### HOTLINE GURU – Sur devis

*Demandes clients nécessitant une mise à jour totale du système, Pré étude, recherche et développement  
Développement de plus d'une heure ..*

#### INTERVENTIONS SUR SITE SAV

*Si les différentes actions de nos services HOTLINE ne permettent pas le rétablissement du service , une intervention sur site sera programmée en accord avec le client.*

*AT CONNECT s'engage à mettre en œuvre les moyens techniques nécessaires au bon fonctionnement du service téléphonique jusqu'au point de terminaison dans le respect de qualité de service et de qualité des communications définies en annexe du cahier des charges*

*La responsabilité d AT CONNECT ne saurait être engagée dans les cas suivants :*

...

*- en cas de non respect par le client de ses obligations,*

*- en cas de non conformité de l'installation électrique du client aux normes en vigueur,*

*- en cas de défaut de dispositif de protection ou de protection inefficace contre les risques de surtension,*

*- si l'entretien des installations et câblages internes à la propriété desservie, y compris en amont du point de terminaison, n'est pas assuré par AT CONNECT*

#### Conditions de vente d'équipement terminaux.

*Les équipements terminaux vendus sont couverts par une garantie pièces et main d'œuvre contre tout défaut ou vice de fabrication pendant un an. La garantie ne couvre pas :*

*- Les dommages dus à un accident, une mauvaise utilisation ou un mauvais entretien...*

*- Les éléments mobiles (cordons, fils...), ni les accessoires dont le renouvellement régulier est nécessaire...*

*- Les dommages dont la cause est extérieure au matériel : mauvaise installation par le client, incendie, foudre, dégâts des eaux...*

*Conditions générales entretien des équipements vendus par AT CONNECT*

*Il exclut les réparations et dommages causés par la foudre et les surtensions, ainsi que les réparations des dommages causés pour un usage anormal, par un déplacement, par des détériorations accidentelles ou dans le cas de force majeure...*

*Toute modification technique demandée par le client, ne résultant pas d'un dysfonctionnement est à sa charge qu'elle soit réalisée sur site ou à distance.*

#### TARIFS SAV

**Le montant de la prestation sera calculé en fonction des critères suivants :**

- Forfait de déplacement +Main œuvre (facturé en demi heure indivisible)

- Matériel équipement facturé au tarif en vigueur

FORFAIT SAV + DEPLACEMENT	COUT EUROS HT
Forfait 1H	120
Forfait 2H	195
Forfait 3H	275
Forfait 4H	360
30 min d'intervention	45
Intervention à tort	120

#### ACCORD DES PARTIES

Ce document fait partie intégrante des conditions contractuelles AT CONNECT applicables à l'intervention réalisée. Par sa signature, le client reconnaît avoir reçu lesdites conditions, en avoir pris connaissance et les accepter sans réserve.