OFFRES Service Après-Vente

TTS

www.ttsys.eu

Préambule

Intempéries, vandalisme, problèmes techniques… Nul n'est à l'abri d'un impondérable et le risque zéro n'existe pas. Pour tranquilliser nos clients, nous proposons en plus de la garantie de base, différents niveaux de couvertures qui s'adaptent aux besoins et compétences de chacun.

Même si cela est optionnel, nous vous conseillons vivement d'y réfléchir pour éviter toutes déconvenues.

Selon le niveau de couverture, les services proposés sont plus ou moins étendus. Il convient donc de bien les comparer avant de faire son choix au moment de la souscription.

Qu'est-ce que la garantie de base TTS ?

Voici l'extrait issu de nos conditions générales de vente :

Article 6 – Garantie

- Avant installation ou utilisation, les produits livrés devront être stockés dans leurs emballages d'origine sous abris excluant toute eau ou humidité, produits corrosifs, chaleur ou froid excessifs.
- Nos clients s'engagent expressément à suivre scrupuleusement les conseils d'utilisation prévus par type de produits dans notre catalogue. Nous dégageons toute responsabilité et n'assurerons aucune garantie en cas de non-respect des conseils d'utilisation.
- La garantie part du jour de livraison, les retours de matériel doivent être effectués en port payé, avec toutes les références concernant la panne ainsi que le numéro de facture. Le renvoi de matériel après réparation est fait en port payé pour le matériel sous garantie. La garantie cesse si l'appareil a subi une intervention non autorisée ou si des éléments viennent troubler le fonctionnement normal de l'appareil.
- La garantie standard est de 12 mois.
- Notre garantie est strictement limitée au remplacement du matériel jugé défectueux.

Questions fréquentes concernant la garantie de base

• Je dois vous retourner un matériel défectueux sous garantie, comment faire ?

Quelle que soit la nature du problème et même sous garantie, vous aurez à renvoyer, à vos frais, le matériel ou les composant défectueux en retour usine pour réparation.

• Nous avons une urgence, pouvez-vous dépanner ?

Nos équipes techniques restent toujours à votre disposition pour résoudre tous vos problèmes.

Selon votre niveau de couverture, nous pouvons déplacer une équipe technique sous un délai garantie lors de votre souscription.

Avec les couvertures « hotline » et « maintenance », le traitement de votre demande se fera sous délais garantis et l'ensemble des dépenses seront diminuées grâce à l'application d'une remise préférentielle.

• Notre site est sensible, comment prévenir les risques (intempéries, vandalisme, problèmes techniques) ?

Avec la couverture « maintenance », nos équipes effectuent des visites préventives et interviennent en cas de problème sous délais garantis, ce qui assure la pérennité de votre site.

Nos services spécifiques

L'assistance

Notre support technique réunit l'ensemble des outils et procédures, qui vous permettent d'utiliser nos produits ou services de la meilleure manière possible.

Grâce aux connaissances techniques de notre équipe, l'entreprise peut répondre à toutes vos questions, vous orienter sur les utilisations possibles et résoudre vos problèmes.

Nos couvertures « hotline » et « maintenance » vous offrent un suivi et une action prioritaire concernant le traitement de toutes vos demandes.

La maintenance

Nos produits sont conçus pour durer le plus longtemps possible, mais comme pour sa voiture, un entretien méticuleux reste toujours le meilleur moyen de favoriser la longévité de son installation.

Qui mieux que TTS est à même d'entretenir ce que nous avons conçu pour vous ?
Quand les compétences techniques de nos clients ne permettent pas l'entretien minimum de son installation, nous sommes là pour vous proposer des solutions.
Selon la nature de votre couverture, nos techniciens se déplacent sur site ou prennent la main à distance sur vos équipements (minimum une fois par an).

À la suite de leurs interventions, un rapport détaillé et complet vous est remis.

La réparation

L'expérience et l'expertise de nos équipes techniques nous ont permis de concevoir une stratégie efficace pour notre service de pièces détachées, et d'avoir en stock les références les plus sensibles afin de pouvoir dépanner très rapidement.
Avec la garantie de base, les prestations sont facturées sur la base d'un tarif général. (Bordereau de prix de déplacement, heures du / des techniciens et pièces détachées).

Avec nos couvertures « hotline » et « maintenance », nous vous proposons des tarifs préférentiels prenant en compte les déplacements, les heures d'interventions, limitant les changements de tarifs.

Avec notre couverture « maintenance », notre service après-vente vous propose un aspect curatif sur simple appel de votre part, nos équipes interviennent pour diagnostic sur les pannes dans un délai contractuel.

Nos offres

	Sans Couverture	Couverture Hotline*	Couverture Maintenance*
ACCÈS HOTLINE STANDARD Délais variables selon demande	✓	✓	✓
ACCÈS HOTLINE SOUS DÉLAIS GARANTIS Immédiat / au plus tard 24h du Lundi au Vendredi	✗	✓	✓
INTERVENTIONS SUR SITE SOUS DÉLAIS GARANTIS	✗	✗	✓
TARIFS PRÉFÉRENTIELS SUR PIÈCES DÉTACHÉES	✗	✓	✓
TARIFS PRÉFÉRENTIELS MAINS D'ŒUVRE & DÉPLACEMENTS	✗	✓	✓
ASSISTANCES DE PERSONNEL SUR SITE	✗	✓	✓
VISITES PRÉVENTIVES Nombre contractuel	✗	✗	✓
MISES A JOUR LOGICIELS Hors développement spécifique	✗	✓	✓
FORMATIONS Nouveau collaborateur, oubli ou nouvelles fonctionnalités	✗	✓	✓

(*) Parce que chaque projet possède ses propres caractéristiques, nos tarifs s'adaptent à chaque affaire, n'hésitez pas à nous consulter pour avoir le vôtre.

Nos forces

Un savoir-faire depuis plus de 20 ans

Tout se bonifie avec le temps, nos équipes techniques ne font pas exception !
Leur connaissance des trames, des protocoles, des outils spécifiques dans nos domaines, font d'eux, des experts des systèmes de signalisation routiers, de parking et d'affichage dynamique.
Cela nous permet d'être efficace pour résoudre rapidement et durablement les problématiques.

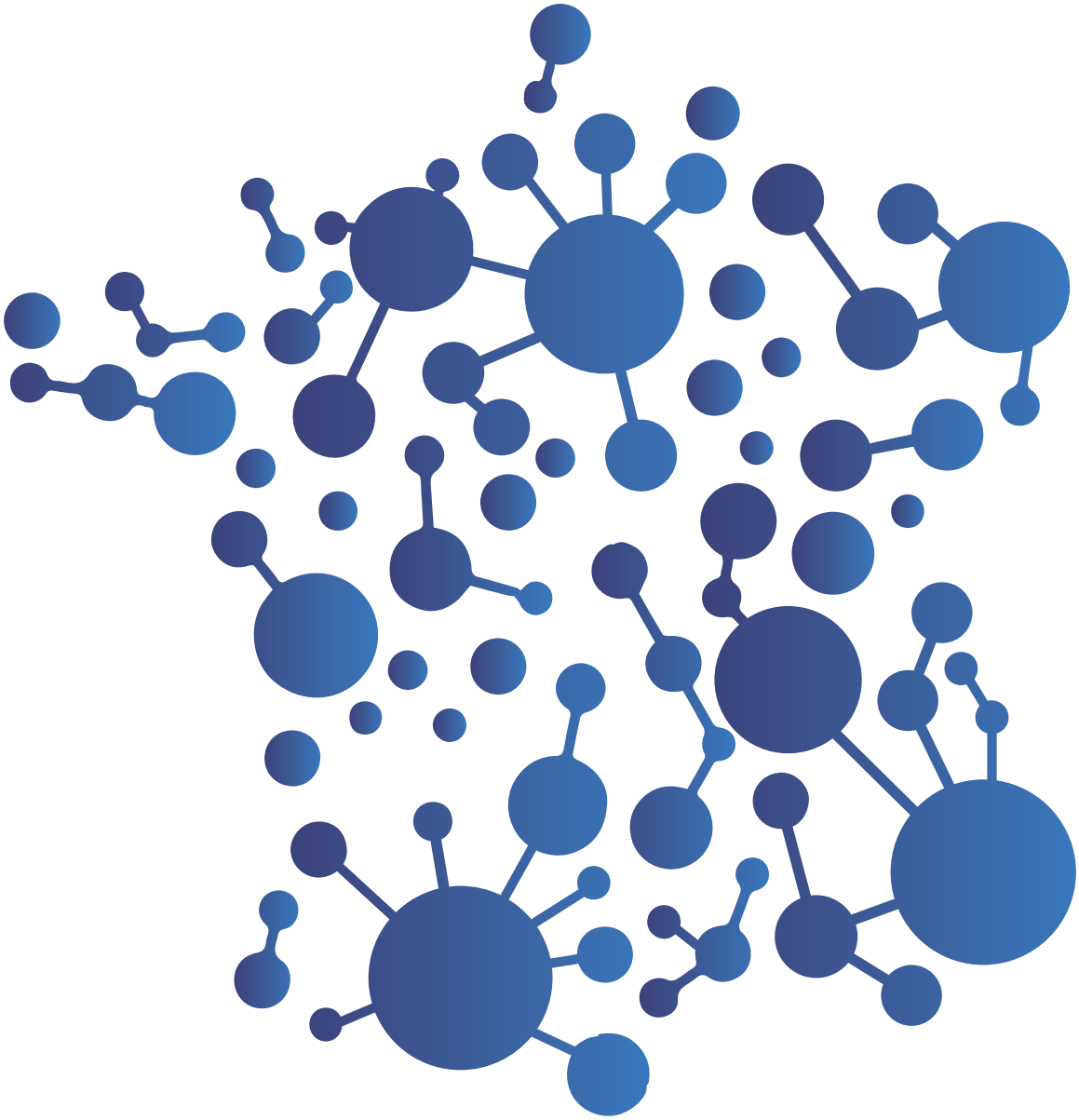
La politique des pièces détachées

Nous travaillons depuis plus de 20 ans auprès d'une clientèle exigeante et notre réactivité a toujours été une valeur ajoutée. Afin de palier tous problèmes de disponibilité, nous disposons d'un stock de pièces détachées s'appuyant sur notre expérience, et composé de toutes les pièces sensibles à approvisionner. Ainsi lorsqu'un problème survient nous pouvons dépanner très rapidement.

Formation continue

Nos équipes techniques sont toujours dans le coup !
Nous accordons beaucoup d'importance aux développements des compétences de chacun avec une organisation permettant aux plus expérimentés de pouvoir transmettre leurs savoir et d'apporter à tous les formations techniques nécessaires, pour être toujours au top niveau !

Nos forces



A votre service, où vous en avez besoin

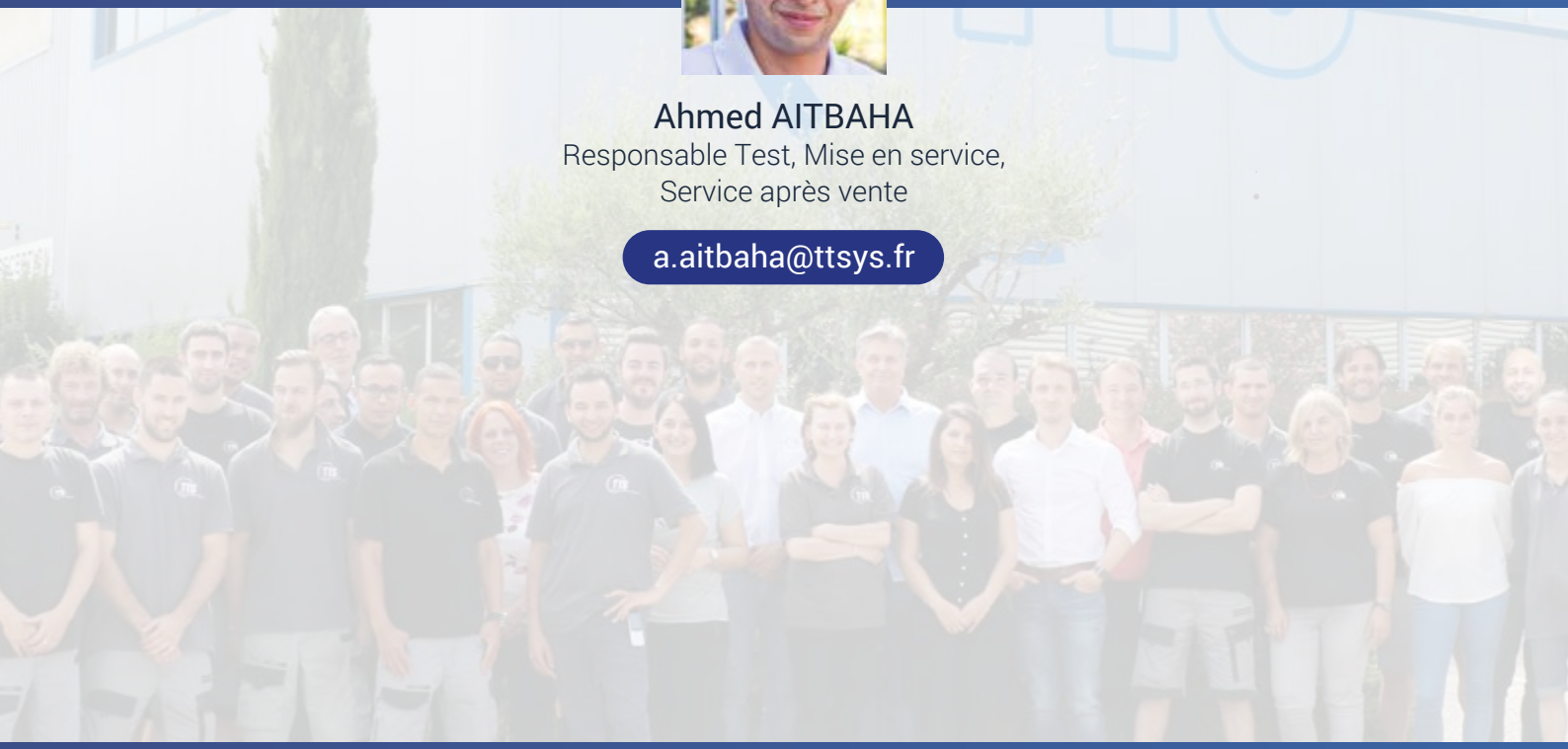
Outre nos techniciens déployés sur l'ensemble du territoire national, nous pouvons nous appuyer sur un réseau de prestataires qualifiés, formés, compétents. Ainsi nous sommes en mesure d'intervenir au plus vite sur n'importe quel site où cela est nécessaire.

04 92 08 29 99

Votre contact
Service Après-Vente

Ahmed AITBAHA
Responsable Test, Mise en service,
Service après vente

a.aitbaha@ttsys.fr



TTS

Siège social et centre de fabrication :
ZI Carros - 1ère avenue, 2ème rue - BP 594 - 06516 Carros
Tél. +33 (0)4 92 08 29 99 Fax +33 (0)4 92 08 29 90
Email : info@ttsys.fr

www.ttsys.eu

ISO 9001
ISO 14001
BUREAU VERITAS
Certification