



ORGANISATION SAV



ACTIWORK

260 rue des Barronnières
01700 BEYNOST - FRANCE

Tel. 04 72 01 50 60

Email : contact@actiwork.fr

Tous les produits ACTIWORK sont garantis un an après la date de livraison ou d'installation chez le client. Cette garantie ne couvre pas les pièces d'usure qui doivent être changées en fonction de l'utilisation de l'équipement.

La société ACTIWORK garantit et prend en charge les défauts de construction seulement si l'appareil est maintenu en état avec les pièces détachées préconisées de la marque d'origine.

ACTIWORK assure le service après-vente, la fourniture de pièces de rechange mais assure également l'entretien préventif.



POURQUOI ASSURER LA MAINTENANCE PRÉVENTIVE DE VOTRE MATÉRIEL ?

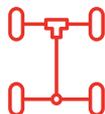
Réaliser des visites de maintenance préventive sur vos matériels permet :

- D'assurer la pérennité de vos équipements dans le temps
- D'éviter certaines interventions curatives
- D'amoindrir le risque de panne et donc d'inexploitation de vos matériels.
- Dépister le vieillissement des pièces pour :
 - Réduire le risque d'accident
 - Prévoir le besoin de remise en état

Les principaux points de contrôle :



Vérification des raccordements et composants électriques, réparation des dommages éventuels et remplacement des pièces (qui feront tout de même l'objet d'une facturation).



Vérification du châssis en cas de fissures, gauchissement, corrosion etc. Vérification de la mise en place des dispositifs de verrouillage.



Vérification du roulement des roues et du pourcentage d'usure du caoutchouc. Graissage éventuel des roulements.



Vérification du bon fonctionnement du frein moteur et de toutes les fonctions avec un égard particulier aux organes et éléments de sécurité.



LES DIFFÉRENTS CONTRATS PROPOSÉS PAR ACTIWORK

Le SAV est devenu au fil du temps un **enjeu majeur** pour ACTIWORK. Indicateur incontestable de la **satisfaction client**, ACTIWORK se donne les moyens d'être réactif et force de proposition.

L'équipe est composée de **techniciens qualifiés** pour diagnostiquer par téléphone la panne et proposer une maintenance curative. Bien souvent, cette assistance téléphonique est suffisante mais parfois la remise en état peut impliquer le retour du matériel à notre siège ou une intervention chez le client.

ACTIWORK peut donc vous proposer 3 types de contrat :

	Visite de maintenance	Dépannage (MO et déplacement)	Pièces détachées
PRÉVENTIF	✓	✗	✗
SÉRÉNITÉ	✓	✓	✗
CONFORT	✓	✓	✓

a) Quelle est la fréquence de visite ?

Selon la typologie du matériel, les contraintes, le rythme d'utilisation, les visites peuvent être annuelles, semestrielles ou même trimestrielles. (voir plus selon demande du client)

A chaque fois, un RDV est fixé avec le client pour convenir de la date, des besoins de laisser-passer, de regroupement de machines...

b) Comment se passe la maintenance curative ?

Si un souci technique empêche votre matériel de fonctionner, sollicitez-nous par mail ou par téléphone.

Aidez-nous à vous aider :

- Type d'appareil, modèle, numéro de série, année
- Panne ou mauvais fonctionnement – avec toute précision possible
- Si la machine fonctionne sur batterie, mesurer la tension des batteries hors et sous charge

Nous tenterons de vous dépanner par téléphone/e-mail dans un premier temps (par des vérifications et manipulations simples). Si le dépannage téléphonique ne suffit pas, nous fixerons une date de passage pour dépêcher un technicien chez vous.

c) Suivi des interventions de maintenance

A la fin de chaque intervention (visite de maintenance ou dépannage), un rapport d'intervention est remis au client. Sur ce rapport figurent les vérifications et/ou actions effectuées.

Si le matériel nécessite un autre passage, ceci est détaillé.

Si un devis doit être effectué pour finaliser la réparation et assurer la remise en fonctionnement définitive, ceci est indiqué également.

d) Quel est le délai d'intervention ?

Nous vous confirmons la bonne prise en charge de votre dossier dans la journée à réception de votre demande. Ensuite, selon le besoin et la localisation, nous pouvons envoyer un technicien sur site sous 48 heures à 10 jours en fonction de la criticité.

e) Tarifs d'intervention

Dans le cas d'une panne ou incident nécessitant une intervention, la prestation sera facturée séparément, un tarif horaire sera appliqué pour la main d'œuvre, et les pièces changées seront facturées à l'issue de l'intervention. (selon devis et type de contrat)

Tarif horaire en heures normales : 79€ HT / heure + forfait déplacement

f) Où nous contacter ?

Pour toute demande de SAV, vous pouvez nous contacter au **04.28.00.04.59** ou par mail à sav@actiwork.fr



RECOMMANDATIONS POUR UNE BONNE GESTION DE L'APRÈS-VENTE

- Chaque utilisateur reçoit à la livraison de son appareil ACTIWORK le manuel d'utilisation indiquant notamment une liste de pièces de rechange qui permet d'établir un plan de maintenance. La lecture de ce document est fortement conseillée pour une meilleure utilisation et un entretien régulier de la machine.
- ACTIWORK recommande le changement de pièces détachées via son propre réseau de distribution, car toute autre utilisation de pièces de marques ou provenances extérieures risque de mettre en danger la sécurité du personnel employé à l'utilisation de l'appareil et annule les termes de nos conditions générales de vente.
- Un contrat de maintenance peut être établi par les experts techniques d'ACTIWORK en fonction de l'application et du taux d'usage. Un rapport de visite sera délivré à la suite de l'intervention.

N'hésitez pas à nous contacter pour tous vos besoins, qu'il s'agisse d'une question sur l'un de nos produits ou d'une demande de devis.

Vous pouvez compter sur l'expertise du réseau Actiwork pour assurer l'entretien préventif de vos équipements acquis chez Actiwork

Contrat de maintenance full service pour les matériels en application sévère, contrat de maintenance préventive pour les matériels plus faiblement engagés, pour assurer l'entretien minimum préventif, vous trouverez le contrat de maintenance adapté à l'usage de votre équipement pour lui permettre une longue vie.

APPORTEUR DE SOLUTIONS ERGONOMIQUES

Actiwork

BIEN VIVRE SON TRAVAIL

260 rue des Barronnières
01700 Beynost
France



contact@actiwork.fr



04 72 01 50 60



WWW.ACTIWORK.FR