

DATE	12/12/2017	AUTEUR	Nicolas IRLE
IDENTIFICATION	CRPACA_SAV_002	REFERENCE	Projet VPI

SUJET

Procédure d'appel au Centre de Service QUADRIA pour le SAV EPSON

INFORMATIONS RELATIVES AU SAV DES VIDEOPROJECTEURS

Dès l'installation des premiers vidéoprojecteurs dans les lycées, la direction des lycées du CR PACA fait appel à un prestataire extérieur (société QUADRIA) pour assurer la prise en compte du SAV des matériels installés.

Un numéro d'appel unique est mis à disposition de 8h à 18h, 5 jours/7 :

0 820 220 324

Il est également possible d'envoyer un mail avec dans l'objet LYC_CRPACA_VP à l'adresse suivante :

support@quadria.fr

Un certain nombre d'informations obligatoires sont à fournir lors de la demande d'ouverture.

Dans le corps du mail ou lors d'un appel à la hotline QUADRIA :

- Le code barre de l'étiquette (voir ①),
- Le nom du lycée,
- La ville,
- Le nom du responsable,
- Le numéro de téléphone du responsable,
- Le mail du responsable,
- Un descriptif du problème rencontré.



La prise en compte de l'appel sera de J+1 et le délai d'intervention sera réalisé en J+3 maximum.
La durée de garantie constructeur est de 3 ans.



Seuls les matériels installés par QUADRIA seront pris en charge
à l'exclusion de tout autre acquis par les lycées.