

## Charte de service SLA – (Service Level Agreement)

---

### Contents

1. Objet.....	1
2. Nos engagements .....	1
3. Niveaux de services.....	2
4. Service d’Urgence .....	2
5. Service après-vente ; SAV .....	2
6. Services complémentaires .....	3
a) Formation et Ateliers .....	3
b) Carnet d’heures.....	3

---

### 1. Objet

Cette charte a pour but de définir les engagements d’ACRpro envers ses clients, dans le cadre de la définition de ses services ainsi que des conditions d’intervention en matière de conseil, d’étude, d’assistance, de service après-vente (SAV) et de demandes urgentes.

### 2. Nos engagements

ACRpro s'engage à :

- ✓ Fournir un service professionnel, personnalisé et adapté aux besoins du client ;
- ✓ Assurer la disponibilité d’un interlocuteur compétent selon les conditions définies ;
- ✓ Différencier clairement les niveaux de prestation ;
- ✓ Intervenir selon des conditions et délais transparents.

3. Niveaux de services

Type de service	Description	Inclus / Payant	Modalités
<b>Conseil</b>	Orientation personnalisée, recommandation de produit ou solution	Inclus dans le prix dans le cadre d'une vente ou d'un projet en cours.	Selon disponibilité
<b>Assistance</b>	Aide technique ou pratique sur l'utilisation ou la configuration	Inclus (1ère aide, qui peut être effectuée au magasin, au <i>Coin de comptoir</i> , max 15 minutes)	Selon disponibilité
		Payant (niveau 2)	Selon durée et complexité
<b>Étude</b>	Analyse approfondie, conception de solutions, plans ou configurations	Prestation facturée, sauf accord spécifique.	Sur devis

4. Service d'Urgence

Type de service	Description	Inclus / Payant	Modalités
<b>Urgence</b>	Intervention prioritaire hors délai standard et/ou non-planifié	Prestation facturée (majoration de 30 à 50%)	Selon disponibilité, durée et complexité

5. Service après-vente ; SAV

Type de service	Description	Inclus / Payant	Modalités
<b>SAV</b>	SAV suite à dysfonctionnement ou défaut	Se référer aux Conditions Générales de SAV et Atelier	Se référer aux <i>Conditions Générales de SAV et Atelier</i>

## 6. Services complémentaires

### a) Formation et Ateliers

Des formations et ateliers sont possibles et peuvent s'organiser;

Ils sont entièrement sur mesure.

Se référer à la *Charte de Formations et d'Ateliers*.

### b) Carnet d'heures

Un carnet d'heure pour Assistance ou pour Formation ou Atelier peut être souscrit.

Il donne un avantage financier au projet.

Se référer au *Conditions Générales de Carnet d'heures*.