



Nos engagements

Tout comme vous, nous apprécions qu'un professionnel soit clair dans ses explications, c'est pourquoi nous avons mis un point d'honneur à privilégier l'information avant, pendant et après notre intervention.

Nous privilégions les écrits : à la fois simples et efficaces, ils nous permettent de ne pas vous déranger et vous communiquer une information transparente et fiable.

Une information préalable est donnée par téléphone lors du premier contact :

- Le prix minimum et maximum
- La date et l'heure dans un créneau de 2h maximum (nous privilégions plutôt des créneaux de 30 minutes) si l'intervention est prévue au-delà de 24h
- Un pré-diagnostic lorsque cela est possible

24h avant l'intervention et le jour même :

- Un SMS de confirmation du rendez-vous rappelant le lieu, la date, l'heure approximative du rendez vous

2 à 4h environ avant l'intervention :

- Un sms de confirmation du rendez-vous, précisant désormais le créneau de 30 minutes durant lequel le technicien va arriver.
- En cas de retard, le technicien prévient par SMS du temps de retard, et de l'heure estimée de son arrivée.

Le jour de l'intervention :

- Diagnostic de l'appareil durant les 30 premières minutes avec durée estimative du dépannage s'il est à domicile, rappel du coût minimal et maximal de l'intervention
- Explication de la panne dès que cela est possible
- En cas de retour en atelier, devis immédiat sur place ou conseils supplémentaires

En cas de retour en atelier :

- SMS de prise en charge à la sortie du rendez vous
- SMS de début d'intervention sur la machine
- SMS intermédiaire pour donner des nouvelles
- SMS de fin, précisant la réussite de l'intervention, l'heure, la date et le lieu de retour de l'appareil

Retour de l'appareil depuis l'atelier vers le domicile :

- Test de l'appareil en votre présence durant 10 minutes minimum.
- Rappel des conditions de la garantie AFTER.

Après le dépannage :

- SMS de remerciements et rappel de la garantie AFTER en cas de besoin