

## Option Sérénité

### Gestion du Service Après-Vente simplifiée

La maintenance et le SAV des robots Universal Robots est assuré par nos techniciens formés et certifiés par Universal Robots.

Nous disposons de tous les outils certifiés par Universal Robots :

- Outils de montage et démontage
- Outil de re-calibration

En cas de panne, la procédure de gestion sera la suivante :

1/ Le client nous déclare la panne par écrit (email ou fax) en associant les éléments suivants :

- Adresse du site avec coordonnées interlocuteur
- Type du robot – Numéro de série
- Description de la panne
- Fichier LOG du robot
- Photos ou vidéos (éventuellement)

2/ Ouverture d'un ticket chez HMI-MBS.

Prise de contact par notre service après-vente, caractérisation plus précise de la panne et tentative de dépannage par téléphone.

Si dépannage par téléphone réussi : fermeture du ticket

Sinon : envoi d'un robot de remplacement (délai de livraison 24h ou 48h suivant la localisation du site et si panne déclarée avant 12h00)

3/ Le client nous renvoie le robot HS sous 48 heures\* après réception du robot de remplacement.

4/ 72 heures après réception du robot : HMI-MBS envoie le devis de réparation (si pris sous garantie = devis remisé à 100%).

5/ Le client nous envoie sous un délai maxi de 72 heures\* une commande pour réaliser le dépannage.

6/ 72 heures après réception de la commande, HMI-MBS renvoie le robot réparé sur le site.

7/ Le client nous retourne le robot de prêt sous un délai maxi de 72 heures\* (si le robot est sous garantie, HMI-MBS organise l'enlèvement).

8/ Réception et contrôle du robot\*\*, fermeture du ticket.

\* chaque jour de retard donnera lieu à une facturation d'un montant journalier fixé selon le modèle prêté.

\*\* En cas de dommage, la remise en état sera facturée.

Pour assurer ce service, nous disposons d'un parc de robots UR3, UR5 et UR10 CB.3 et e-series de prêt.