
Option Sérénité

Gestion du Service Après-Vente simplifiée

La maintenance et le SAV des robots MiR est assuré par nos techniciens formés par MiR.

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 les coordonnées de l'interlocuteur
- Type du robot – Numéro de série
- Description de la panne
- 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 du devis, 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 de 250,00 € HT.

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

Pour assurer ce service, nous disposons d'un parc de robots de prêt.