

---

## Gestion du Service Après-Vente

---

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 coordonnées 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 :

3/ Le client nous renvoie le robot HS.

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 une commande pour réaliser dépannage.

6/ 72 heures après réception du devis, HMI-MBS renvoie le robot réparé sur le site, fermeture du ticket.

