



# DEMANDE D'INTERVENTION

à renvoyer par télécopie au 03 26 62 18 19

La société

demande une intervention  
de dépannage sur site à  
**Présence informatique**

①

Technicien

Description du matériel/logiciel en panne

②

Description de la panne

③

④ La panne est matérielle et notre contrat de maintenance couvrira les frais de l'intervention.

Le numéro de notre contrat est

⑤

④ La panne est matérielle et l'intervention sur site nous sera facturée selon le barème ci-dessous.

④ La panne est un problème logiciel, un problème de paramétrage ou de manipulation ou de virus et l'intervention sur site nous sera facturée selon le barème ci-dessous. Les interventions sur site ne peuvent être prises en charge au titre d'un contrat d'assistance téléphonique.

## BAREME DE FACTURATION

L'intervention sur site est facturée au temps passé au prix de 84 euros HT par heure, et en fonction de la distance au prix de 0,70 euro HT par kilomètre en comptant le trajet aller-retour au départ de Vitry-le-François. La TVA en vigueur est en sus (20% au 01/01/2014).

**IMPORTANT: Présence informatique n'est pas responsable de la perte de données lors d'une intervention. Vous devez disposer d'une sauvegarde complète et opérationnelle de vos données.**

Date

⑥

Heure

⑥

Signature

⑦

**Ce formulaire fait partie de notre procédure d'intervention. Afin de vous dépanner dans les meilleurs délais, nous vous invitons à le compléter le plus précisément possible. Toute demande incomplète ne pourra que retarder le dépannage.**

- ① Indiquez vos coordonnées complètes et votre numéro de téléphone.
- ② Indiquez l'élément en panne (unité centrale, moniteur, clavier, souris, imprimante) avec son numéro de série (en général à l'arrière de l'appareil).
- ③ Décrivez la panne précise (évitiez les mentions "EN PANNE" ou "NE FONCTIONNE PAS").
- ④ Cochez la case qui convient. Toute demande sera ignorée si aucune des 3 cases n'est cochée.
- ⑤ Indiquez le numéro de votre contrat de maintenance, ou "EN COURS" si vous ne l'avez pas reçu.
- ⑥ Indiquez la date et l'heure approximative de l'envoi de votre demande.
- ⑦ Signez obligatoirement votre demande. Toute demande non signée sera ignorée.