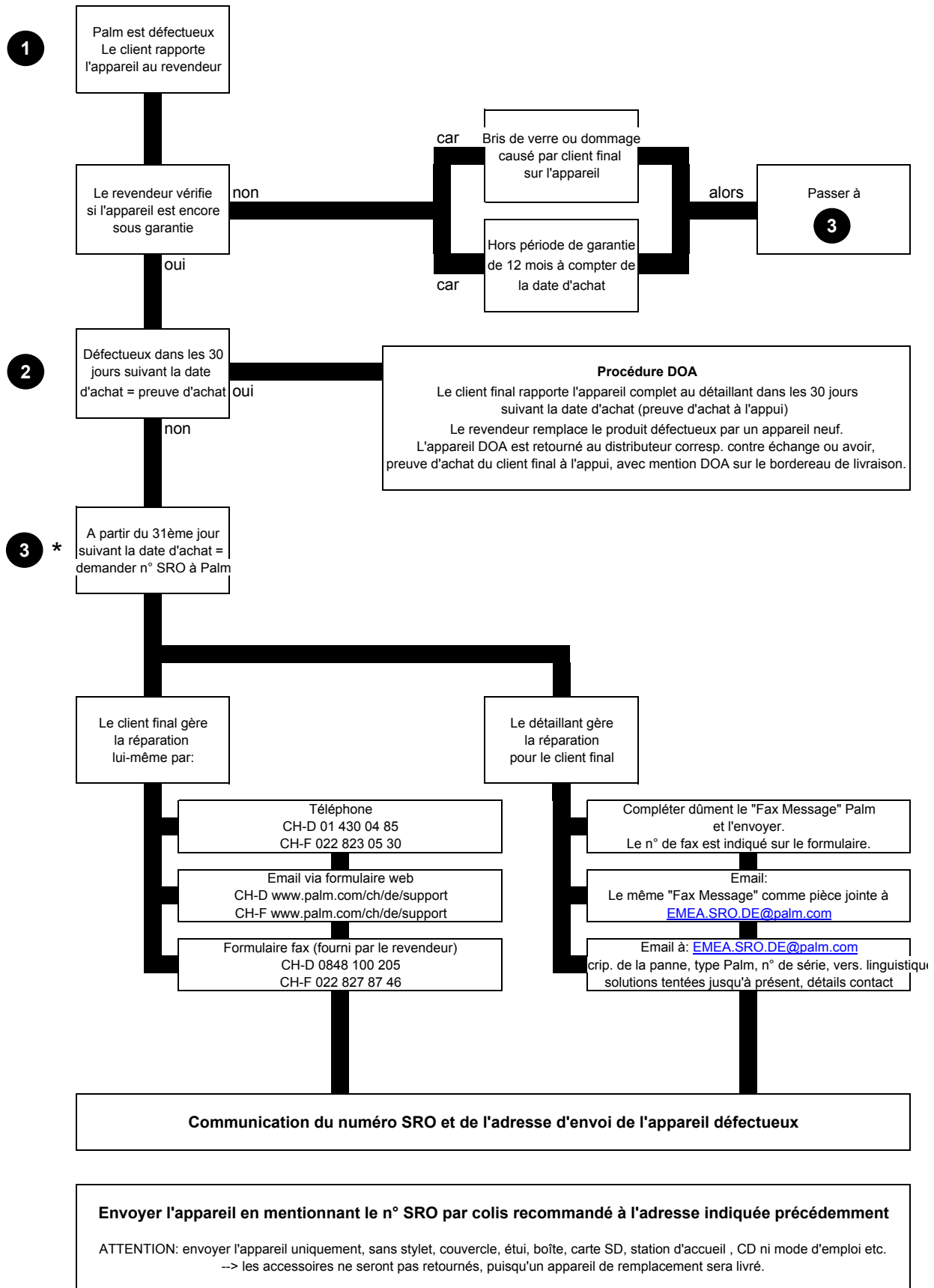




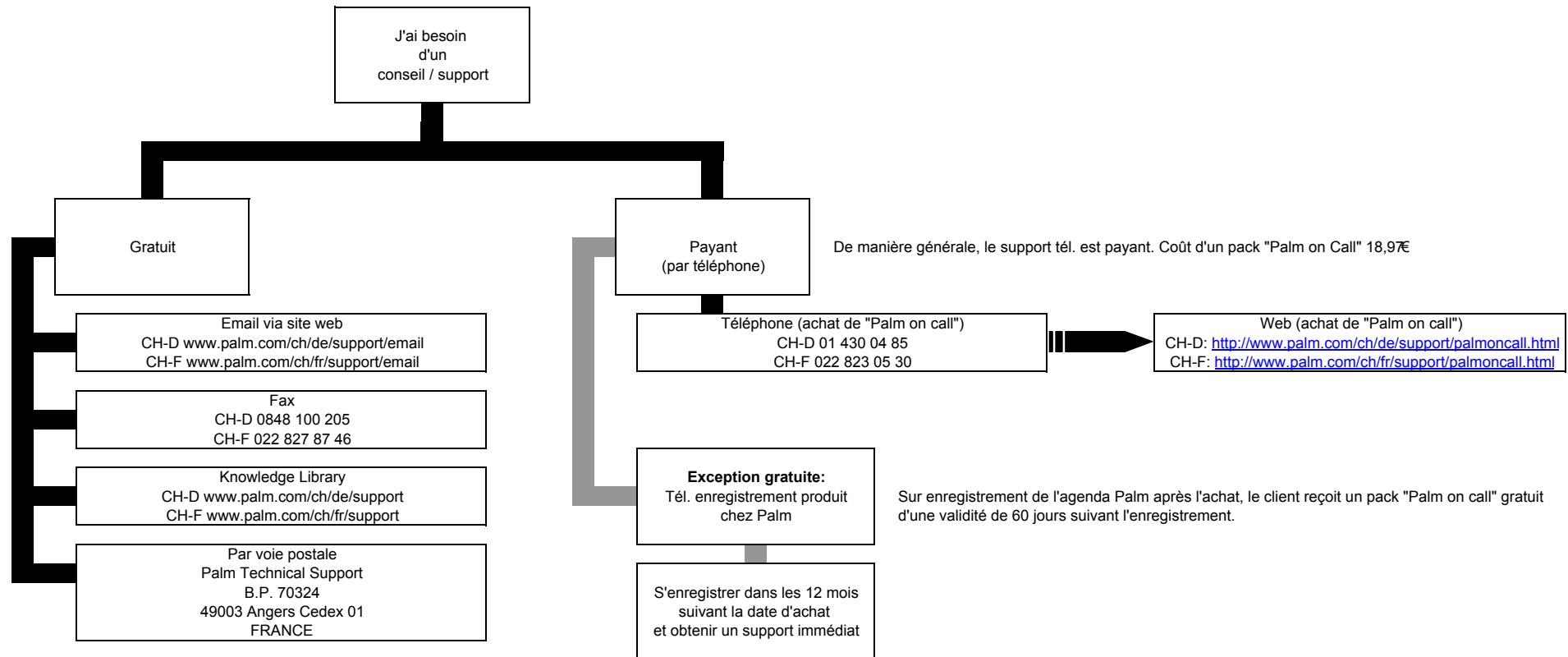
Service technique et réparation Palm



* Note: les réparations effectuées hors période de garantie sont payantes. Paiement d'avance via carte de crédit, versement bancaire ou chèque.



Support technique Palm



Défaut signalé lors de l'appel téléphonique:

L'appareil est défectueux et sous garantie. Le client bénéficie alors du pack "Palm on call" pendant un an et un numéro SRO est généré simultanément.



Support technique Palm Demande d'intervention

Veillez remplir intégralement ce formulaire et l'adresser par e-mail à votre Centre de support technique à EMEA.SRO.FR@palm.com ou par fax au +41 22 827 87 46. **Merci de remplir toutes les lignes pour faciliter le traitement de votre demande.**

NOTE : si vous sollicitez des demandes d'intervention pour plusieurs unités, indiquez le numéro de série de chaque ordinateur de poche sur le formulaire de demande d'intervention multiple et adressez les 2 formulaires au Centre de support technique.

Ceci nous permettra d'assurer le bon déroulement de la procédure de réparation.

Dès que nous recevrons votre demande dûment complétée, nous vous enverrons un numéro de demande d'intervention et nous vous indiquerons l'état de la garantie et l'adresse à laquelle vous devrez expédier vos produits défectueux.

Adresse de livraison

Nom de la société _____
Adresse de livraison _____
(précisez le numéro, le nom
de la rue et le code postal) _____
Nom du contact _____
E-mail du contact _____
N° de fax du contact (avec indic.) _____
N° de téléphone (avec indic.) _____

Adresse de facturation (si elle est différente)

Adresse de facturation _____
(précisez le numéro, le nom
de la rue et le code postal) _____
Nom du contact _____
E-mail du contact _____
N° de fax du contact (avec indic.) _____
N° de téléphone (avec indic.) _____

Renseignements sur la demande d'intervention

N° de série de votre ordinateur de poche Palm _____
Modèle (ex : Palm V) _____
Langue _____
Date d'achat _____
Description du problème (avec les
détails spécifiques) _____
Actions effectuées pour résoudre le
problème (ex : réinitialisation) _____
N° de demande d'intervention (à compléter par Palm) _____
Etat de la garantie (à compléter par Palm) _____



Support technique Palm Demande d'intervention multiple

Pour une demande d'intervention sur plusieurs ordinateurs de poche Palm, veuillez remplir intégralement ce formulaire et l'envoyer avec la demande d'intervention simple au Centre de support technique Palm.
Un numéro de demande d'intervention sera émis pour chaque ordinateur à réparer.

Renseignements sur la demande d'intervention

N° de série de votre ordinateur de poche Palm _____

Modèle (ex : Palm V) _____

Langue _____

Date d'achat _____

Description du problème (avec les détails spécifiques) _____

Actions effectuées pour résoudre le problème (ex : réinitialisation) _____

N° de demande d'intervention (à compléter par Palm) _____

Etat de la garantie (à compléter par Palm) _____

N° de série de votre ordinateur de poche Palm _____

Modèle (ex : Palm V) _____

Langue _____

Date d'achat _____

Description du problème (avec les détails spécifiques) _____

Actions effectuées pour résoudre le problème (ex : réinitialisation) _____

N° de demande d'intervention (à compléter par Palm) _____

Etat de la garantie (à compléter par Palm) _____

N° de série de votre ordinateur de poche Palm _____

Modèle (ex : Palm V) _____

Langue _____

Date d'achat _____

Description du problème (avec les détails spécifiques) _____

Actions effectuées pour résoudre le problème (ex : réinitialisation) _____

N° de demande d'intervention (à compléter par Palm) _____

Etat de la garantie (à compléter par Palm) _____



HOTLINE TELEPHONIQUE PALM SERVICE



Procédure:

Dans un premier temps, le client est informé sur 4 procédures/options possibles.

- A** - Utiliser le n° d'enregistrement "Palm On Call" (et recevoir un support technique)= Le client a déjà acquis le pack "Palm on Call"
- B** - Acheter le pack "Palm On Call" (et recevoir un support technique)
- C** - Enregistrer le produit Palm (et recevoir un support technique)
- D** - Demander une réparation conformément à la garantie du produit Palm

Ensuite, le client est prié d'entrer son code d'accès "Palm On Call" s'il en possède déjà un. **(temps écoulé 30 s)**

(Possibilité A)

Pause de 8 secondes permettant au client d'entrer son code d'enregistrement. A défaut, le client doit attendre ces 8 secondes et il reçoit l'information suivante:

(Possibilité B)

Acheter le pack "Palm on Call" et recevoir immédiatement un support technique. Le client doit alors appuyer sur "1" dès qu'on le lui demande. **(temps écoulé 60 s)**

Ou

(Possibilité C)

Enregistrer le nouveau produit et recevoir immédiatement un support technique GRATUIT. Le client doit alors appuyer sur "2" dès qu'on le lui demande.

Ou

(Possibilité D)

Demander une réparation conformément à la garantie du produit Palm. Le client doit appuyer sur "3" dès qu'on le lui demande. **(temps écoulé 80 s)**

Ensuite, le client est prié de rester à l'écoute s'il souhaite obtenir d'autres informations sur le support technique. D'autres possibilités lui sont alors proposées pour accéder au support technique GRATUIT.

(longueur maximale du message enregistré: 2 mn 30 s)