



Maintenance à distance

TARIFS

De 0 à 30 minutes

30.00€ TTC

30 minutes
supplémentaires

20.00€ TTC

+ Facturation par poste informatique
+ Par tranches de 30min

Le dépannage à distance: mode d'emploi

2CLICKS réalise des opérations de maintenance à distance sur la machine du client à l'aide du logiciel TeamViewer.

- Le client doit disposer d'une connexion internet haut-débit opérationnelle et d'un ordinateur muni d'un système d'exploitation Microsoft Windows 7 ou plus récent.
- Le client, en appelant 2CLICKS, accepte la prise en main à distance de son ordinateur.
- Le client communique un identifiant qui lui est propre (appelé: ID) et un mot de passe aléatoire généré dynamiquement par le logiciel.
- Le technicien se connecte à l'ordinateur du client et procède à la résolution du problème.
- Une fois le problème résolu, le technicien se déconnecte de la machine et n'a plus accès à l'ordinateur sans l'autorisation du client et le mot de passe.
- Le technicien envoie au client le détails des connexions et la facture correspondant à l'intervention à distance.

Contact 2clicks

info@2clicks.fr

telephone:

04 67 70 38 44

06 61 46 98 05

www.2clicks.fr



CONDITIONS GENERALES

1- Horaire d'intervention:

Les interventions à distance sont possibles du lundi au vendredi de 9h30 à 12h00 et de 14h00 à 19h00. 2CLICKS se réserve la possibilité d'intervenir sur une autre plage horaire en cas de prise de rendez-vous téléphonique.

2- Délais d'intervention

2CLICKS s'engage à intervenir immédiatement si un technicien est disponible ou dans les 24h suivant la demande si un technicien n'est pas disponible. Ces délais peuvent être prolongés en cas de surcharge non prévue du service.

3- Facturation

La facturation de l'intervention sera réalisée en fonction du temps d'intervention et au tarif spécifié ci-joint à partir de la prise en main initiale de l'ordinateur et ce jusqu'à la déconnexion. Le détail des connexions (date d'intervention, heure de début d'intervention, heure de fin d'intervention, temps d'intervention...) sera disponible sur demande.

4- Modalités de paiement:

Les prestations sont payables à réception de la facture par chèque, ou virement.

5- Dépannage à domicile

Au cas où l'intervention ne soit pas réalisable à distance, une intervention sur site sera proposée au client au tarif en vigueur. Seule l'intervention sur site sera facturé.

6- Dépannage à distance en l'absence du client

2CLICKS peut proposer la prise en main en l'absence du client. En accord avec le client, un mot de passe permanent sera mis en place pour que 2CLICKS puisse accéder à distance à l'ordinateur du client en l'absence de ce dernier.

2CLICKS s'engage à ne se connecter sur l'ordinateur du client que sur sa demande et de fournir les informations nécessaires à l'arrêt du logiciel de connexion.

7- Responsabilité du prestataire

En aucun cas, le prestataire ne pourra être déclaré responsable du fait de la destruction ou de la détérioration de fichiers ou de programmes. Il est de la responsabilité du client de se prémunir contre ces risques en effectuant les sauvegardes nécessaires.

8- Confidentialité

2CLICKS assure le client de respecter la confidentialité de ces données.