

Notice sur le fonctionnement de la HOTLINE

04 66 39 02 10

Le service est accessible par un système de jetons prépayés.
Comment sont décomptés les jetons et pour quels types de demandes.

Ces jetons devront être achetés **avant d'appeler la Hotline**.

Le technicien vérifiera à chaque appel si vous avez un crédit de jetons.
Un jeton vaut pour un appel d'une durée maximale de 10 minutes avec ou sans prise en main à distance. Toutefois, si l'appel est réellement rapide, un demi jeton seulement sera compté.

S'il s'agit d'une activation, d'un essai d'un module optionnel, il n'est pas nécessaire de disposer de jetons, vous serez éventuellement redirigé vers une autre personne.
Pour toute question ayant trait au fonctionnement ou dysfonctionnement de votre PC, boîte mail, logiciel..., il faut disposer de jetons. Le technicien traitera votre demande et après chaque appel, vous recevrez un mail de compte rendu d'intervention qui résume le(s) problème(s) traité(s), le nombre de jetons consommés ainsi que le crédit de jetons restants.

S'il s'agit d'un bug d'un logiciel édité par CHRONOTECH, l'intervention du technicien est gratuite. Aucun jeton ne vous sera décompté (hors modification de script spécifique demandé au client).

Sans crédit jetons, aucune réponse ne pourra être apportée.

Vous pouvez commander des jetons par mail à commercial@chronotech.net.