



Le compte de services à distance

Logement et bâtiment connectés

xsl.schneider-electric.com

Life Is On

Schneider
Electric

Le compte de services à distance, un accès privilégié, à tout moment

Vos besoins en assistance à distance sont multiples et courent tout au long de l'année. Vous pouvez **ouvrir un compte à points** qui va vous permettre de gérer en toute tranquillité vos différents besoins (mise en service, dépannage, exploitation..).

Ce contrat de services à distance permet un accès à :

- un site Internet sécurisé,
- nos équipes d'experts à distance,
- des abonnements logiciels,
- un ensemble de solutions développées par nos experts.

Les Points Services

A la première commande est créé un compte à Points Services rechargeable. Il peut être crédité ou débité au fil du temps, en fonction des besoins client. Le Point Services représente une unité de valeur et permet l'acquisition des prestations de services.

Les modalités d'ouverture d'un compte de services

- Lors de l'**achat d'une prestation** référencée de service à distance ou d'une **recharge de points** par une commande directe auprès de votre distributeur habituel.

- Par **anticipation : en ligne**, sur le site <http://xsl.schneider-electric.com> : Téléchargement et formulaire d'ouverture de compte de Service à distance à compléter.

En retour, vous recevrez de notre part les codes d'accès personnels (web et assistance téléphonique) pour accéder à votre compte de services à distance.

Fonctionnement des Points Services

- Chaque référence de recharge achetée chez votre distributeur permet de créditer le compte.
- En fonction des besoins, 5 valeurs de recharges sont disponibles.

Nb Points Services crédités	Prix du Pts	Tarif (€)	Réf. de la carte
50 Points Services	2,69	134,64	FSACSP50C
100 Points Services	2,56	256,79	FSACSP100C
200 Points Services	2,44	488,90	FSACSP200C
500 Points Services	2,32	1 160,01	FSACSP500C
1000 Points Services	2,19	2 195,80	FSACSP1000C

Comment recharger un compte de Points Services ?

Il suffit de repasser commande d'une recharge de Points Services avec les références ci-contre. Il est nécessaire de préciser dans la commande le numéro de compte pour que le traitement soit plus rapide.

Cela suffit alors pour créditer votre compte à points.

Mon compte en ligne

Connexion	• http://xsl.schneider-electric.com
Accès à votre compte	• Entrez votre code d'accès personnel Web
Créditez votre compte	• Entrez le code de rechargement fourni dans le package carte à Points Services
Gérez votre compte on-line	• Suivez les mouvements et le solde du compte • Consultez vos prestations en cours et leur historique • Créez ou supprimez des ayants-droit
Utilisez vos Points Services selon vos besoins	• Renouvelez, souscrivez à de nouvelles prestations

Les services Assistance Experts à distance

- Un support réactif qui permet de répondre aux questions techniques
- Un engagement sur les délais de prise en charge
- Un engagement de moyens adaptés à votre problématique
- Une prestation adaptée à vos besoins qui peut nécessiter plusieurs appels sans cumul de coût

Type de prestation, paiement à l'acte	Tarif PASS DELAI 4H	Tarif PASS RDV	Tarif PASS PRIORITAIRE
Assistance «Expert» standard Accompagnement technique personnalisé à la mise en application d'un produit, équipement ou logiciel commercialisé	• 35 Points Services	• 50 Points Services	• 75 Points Services
Assistance «Expert» avancée Accompagnement technique avec échange de données (vérification des câblages, paramétrage, configuration, test,...) ou produit dont la commercialisation est arrêtée	• 75 Points Services	• 100 Points Services	• 150 Points Services
	+ 100 Points Services si produit tiers dans l'architecture		
Assistance non imputable Assistance technique qui aboutit au constat d'un problème de qualité, une intervention sur site ou une demande d'expertise produit.	• Offert	• Offert	• Offert
Assistance d'urgence Assistance technique week-ends, jours fériés et nuits de 18h à 8h (situations de perte de production ou risque sur la sécurité des biens et des personnes).	• Non disponible	• Non disponible	• 100 Points Services
Organisation Assistance sur site Assistance spécifique sur site fait par un de nos techniciens certifiés	• Sur devis	• Sur devis	• Sur devis

Schneider Electric vous accompagne durant toute la vie de votre bâtiment connecté.

Étude, mise en service, maintenance ou dépannage, Schneider Electric vous épaula à toutes les étapes.

Pour répondre aux demandes complexes, les experts disposent d'importantes plates-formes d'essais permettant de reproduire ou simuler la configuration client. Ils sont également équipés d'outils avancés d'accès à distance facilitant et accélérant la résolution des problèmes.

A tout moment, nous avons connaissance de l'historique de votre dossier et pouvons donc vous aider plus rapidement.

Contactez-nous

0 810 10 24 24

Service gratuit
+ prix appel

Pass délai 4H

Sur appel à nos coordinateurs du lundi au vendredi de 8h à 18h

Nous garantissons un rappel d'un expert du domaine demandé dans les 4 heures, au delà desquelles le cas d'assistance sera gratuit.

Pass RDV

Sur rendez-vous du lundi au vendredi de 8h à 17h

Rendez-vous à prendre minimum une semaine à l'avance auprès de nos coordinateurs pour réserver un expert lors de l'intervention.

Appel de l'expert garanti dans le 1/4 heure du rendez-vous

Pass prioritaire

Sur appel «urgent» du lundi au vendredi de 8h à 18h

Nous garantissons de mettre tout en œuvre pour prendre l'appel de manière prioritaire.

Schneider Electric France
Direction Marketing Communication France
Centre PLM
F - 38050 Grenoble cedex 9
Conseils : 0 825 012 999
Services : 0 810 10 24 24

© 2017 Schneider Electric. Tous droits réservés. Life Is On Schneider Electric est une marque commerciale appartenant à Schneider Electric SE, ses filiales et ses sociétés affiliées.

En raison de l'évolution des normes et du matériel, les caractéristiques indiquées par les textes et les images de ce document ne nous engagent qu'après confirmation par nos services.
Life Is On : la vie s'illumine - Conception, réalisation : L'Elan Créatif - Photos : Schneider Electric

03/2018

ZZ6165