

Demande d'intervention Hors Contrat*

Vous avez sollicité notre support clients pour une Demande d'Intervention Technique (DIT) sur votre matériel ou application. Vous n'avez cependant pas souscrit de contrat de Service ou l'intervention demandée n'est pas intégrée dans votre contrat actuel permettant une prise en charge immédiate de votre demande.

Afin que nous puissions intervenir dans les meilleurs délais, nous vous remercions de bien vouloir confirmer votre demande en nous renvoyant ce formulaire de prise en charge dûment rempli et signé. Celui-ci doit nous être renvoyé par mail à service-clients@vflit.fr. A réception, un ticket sera ouvert à notre support afin qu'il puisse vous contacter dans les meilleurs délais.

Date demande :		Date intervention prévue** :		Temps estimé** :	
Type demande :	Panne <input type="checkbox"/> - Modification <input type="checkbox"/> - Installation <input type="checkbox"/> - Paramétrage <input type="checkbox"/> - Autre <input type="checkbox"/>				
RAISON SOCIALE					
Adresse de facturation					
Désignation Site d'Intervention					
Adresse site d'intervention					
Interlocuteur sur place :					
<ul style="list-style-type: none"> • NOM – Prénom • Téléphone • Mail 					
Matériel(s) et ou application(s) concerné(s) par l'intervention					
N° de série :					
Marque / modèle					
Description détaillée de la demande					
<i>*joindre capture d'écran si nécessaire</i>					

Nos tarifs sont les suivants :

- **Télégestion** : forfait de 35 € HT par ¼ heure (tout ¼ heure commencé est dû).
- **Intervention à distance** (télémaintenance) : Facturation au temps passé par tranche de ¼ heure au prix de 35€ HT. Tout ¼ heure commencé est dû. Le client devra autoriser la société à une prise en main à distance pour chaque connexion.
- **Intervention sur site** : Forfait prise en charge de la demande de 140€ HT dans la limite d'une intervention dans un rayon de 60km de l'agence de rattachement + 60€/h de déplacement au-delà de 60Km + facturation au temps passé sur site par tranche de ¼ heure au prix de 35€ HT. Tout ¼ heure commencé est dû

** si l'incident provient d'un lien Internet et qu'il s'agit d'un problème opérateur, aucune facturation ne sera effectuée*
*** La [Date intervention prévue] est donnée à titre indicatif et peut être modifiée en fonction de la charge du support au moment où est renvoyé ce document par le Client ; le [Temps estimé] est également donné à titre indicatif et n'est pas un engagement contractuel.*

Accord client

NOM signataire :
Date acceptation :
Cachet et Signature :

Sachez qu'en souscrivant à un contrat de Service Do'Services, votre demande aurait pu être prise en charge directement par notre support Clients, sans cette demande de prise en charge : votre commercial reste à votre disposition pour vous présenter les modalités