

## **POLITIQUE DE SUPPORT TECHNIQUE**

---

L'objectif du support technique de Distech Controls' est d'offrir l'assistance technical aux client concernant les questions d'applications et d'utilisation des produits Distech Controls. Distech Controls fournit le support technique à partir du centre situé à Lyon, France.

### **Distech Controls fournit une assistance technique sur l'utilisation des produits et services suivants :**

#### **Produits Distech Controls:**

- Contrôleurs programmables, configurables, ainsi que les logiciels LonWatcher et LonDisplay, et tout plug-in ou Wizard Distech Controls, incluant EC-gfxProgram.

#### **Distech Controls est le contact préférentiel pour le support de :**

- Tout produit configurable fabriqué par Distech Controls
- Tout produit programmable fabriqué par Distech Controls
- Tout produit EC-Net.
- Tout périphérique distribué par Distech Controls.

#### **Le support technique inclut :**

- Comment faire fonctionner le produit.
- Explications sur le fonctionnement hardware et software des produits.
- Des efforts raisonnables pour aider au diagnostic et à la résolution des problèmes clients.

### **Le support technique de Distech Controls ne couvre pas :**

- Le support des clients de nos clients.
- Le support des produits d'une tierce partie, des systèmes d'exploitation (Windows,...) ou autre logiciel.
- Le support qui nécessiterait la divulgation d'informations confidentielles.
- Le support de configurations spéciales développées par le client

### **Un service payant de support est disponible à la demande**

Distech Controls propose les cas suivants de support :

- Support dans les locaux du client, ou sur chantier.
- Développement d'applications
- Conception de systèmes.

Cette prestation ne pourra être effectuée qu'après devis et accord du client au moyen d'une commande.

### Accès au site web de Distech Controls

Tout client peut demander un accès par mot de passe au site web ([www.distech-controls.eu](http://www.distech-controls.eu) et [www.distech-controls.com](http://www.distech-controls.com)) pour bénéficier du support technique, ce qui le redirigera vers les informations disponibles suivantes :

- Datasheets
- Documentations complètes et manuels d'utilisation des produits.
- Vidéos Tutorielles
- Notes techniques
- Alertes
- Questions fréquemment posées.
- Téléchargement des outils (plug-ins,...) et mises à jour.

### Communication par Email

Certaines communications, comme les notes techniques, les notifications d'alertes produits, les mises à jour logicielles et autres informations pertinentes pour nos clients sont envoyées régulièrement par e-mail.

### Contact direct du support technique par mail et téléphone :

- [TechnicalSupportEurope@distech-controls.com](mailto:TechnicalSupportEurope@distech-controls.com)
- Phone: 00.33.4.78.45.65.55

Le Support Technique par mail et téléphone est ouvert de:

- Lundi à Vendredi, 9H00 à 18H00.
- La priorité des appels est traitée sur le principe "premier arrive-premier traité", excepté en cas d'urgence sur site.
- Distech Controls s'engage à traiter chaque cas reçu avant 12H00 dans la mesure du possible dans la même journée. Les cas reçus après 12H00 seront gérés selon la règle de priorités et traités le lendemain si une réponse dans la même journée n'est pas possible.
- Le client doit avoir suivi avec succès la ou les formations appropriées en fonction des produits ou services pour lesquels il requiert du support. Les informations sur les formations sont disponibles sur notre site web.

Le but de Distech Controls est de fournir le meilleur support technique possible. Votre opinion nous est précieuse et nous permettra de nous améliorer. Pour tout commentaire ou suggestion, merci de les communiquer au moyen de notre questionnaire sur notre site web : [www.distech-controls.com/Feedback](http://www.distech-controls.com/Feedback)