

Assistance Premium - Chacun Son Café

Gamme Machines Professionnelles

Notre approche générale :

- Rendre la solution café en place la plus fluide et agréable possible au quotidien, à la fois pour les personnes en charge de sa mise à disposition et pour les publics qu'elle adresse.
- S'adapter aux variations de consommation durant la vie de l'entreprise.

VOTRE ASSISTANCE PREMIUM

1. Préambule

Si les termes de "machine automatique" ou "broyeur automatique" sont le plus généralement utilisés, le terme qui convient est : AUTOMAT.

En effet ce matériel réalise plusieurs tâches successives sans intervention humaine.

De ce fait, si les machines automatiques à grains présentent des avantages certains et incomparables à bien d'autres types de matériel, il est nécessaire de considérer ce matériel comme étant extrêmement sophistiqué et complexe.

Il en découle un soin particulier à lui apporter, notamment dans le respect de son mode d'usage et d'entretien.

L'assistance premium de Chacun Son Café s'applique dans les conditions de la bonne utilisation de la machine et de ses accessoires.

2. Les objectifs de l'Assistance Premium

Transférer tout problème engendré par le matériel et rencontré par le client vers Chacun Son Café pour une prise en charge totale.

3. Le service apporté par l'Assistance Premium

En cas de panne, nous avons pour objectif :

- de limiter au maximum le délai d'indisponibilité de votre machine.
- de limiter votre intervention au minimum de tâches, de temps et de préoccupations.
- d'assurer une maîtrise de votre budget dans l'enveloppe que vous avez préalablement définie afin de faire face à des imprévus.

Les moyens mise en œuvre

Chacun Son Café a pris le parti d'opérer avec des prestataires extérieurs en bâtissant des partenariats durables et fiables. Cette stabilité, bâtie notamment avec notre principal partenaire depuis 2007, nous a permis de construire une très forte expérience dans le domaine de l'assistance technique des machines à café.

Les bénéfices

- Assurer un service sur la totalité des jours ouvrés de l'année, période de congés comprise.
- Disposer d'équipes de taille suffisante pour opérer simultanément sur plusieurs zones géographiques.
- Disposer des stocks de pièces détachées de l'ensemble des modèles de machines constituant notre parc chez nos clients.
- Compter sur une flotte de véhicules qui, en cas de panne ou d'accident, ne puisse pas nous mettre sous contrainte.
- Profiter d'un atelier qui applique des procédures professionnalisées qui vous garantissent un niveau qualitatif d'intervention sur le matériel.

4. Un interlocuteur unique et dédié qui vous accompagne

L'autre point fort de cette assistance est que vous disposez d'un seul interlocuteur, quelle que soit la question qui se pose à vous. « Cette personne vous connaît et vous la connaissez. »

Concrètement, en cas de panne de votre machine :

- Vous contactez votre service client dédié et décrivez la gêne rencontrée,
- Votre interlocuteur se charge de diagnostiquer le type d'intervention nécessaire lors de votre entretien téléphonique et organise le type d'intervention nécessaire.

Trois types d'intervention possible en fonction du problème :

- Appel téléphonique d'un technicien pour vous accompagner à régler le problème par téléphone ou affiner le diagnostic (exemple : il arrive parfois que la machine ne soit tout simplement plus sous tension, suite à un oubli du service d'entretien qui a eu besoin de la prise pour brancher un aspirateur). D'où la nécessité d'un contrôle préalable avant intervention et déplacement.
- Enlèvement de votre machine par un chauffeur et remplacement immédiat par une machine de prêt pour intervention technique en atelier.
- Dans certains cas (décidé à l'avance avec vous) et exclusivement pour les machines sur bac d'eau autonome, expédition d'une machine et d'un carton pour un échange standard de votre machine (plug & play).

5. Le service après-vente JURA

Intervention en centre agréé JURA : réparer et prévenir de potentielles pannes à venir avec de la prévention :

Au-delà de la panne constatée, la machine sera entièrement démontée. Les petites pièces qui peuvent montrer une faiblesse sont automatiquement remplacées, la chaudière et les circuits d'eau sont déterrés dans des bacs avec des produits industriels. Réaliser les interventions en atelier, c'est aussi pour vous plus de discrétion dans vos bureaux et moins de gêne occasionnée.

6. Les délais d'intervention et de restitution

Nos délais d'intervention en fonction de l'horaire d'alerte* :

- Si le signalement du problème est fait **avant 12h**, l'intervention sera programmée pour le lendemain (taux de garantie d'environ 90%).
- Si le signalement du problème est fait **entre 12h et 15h**, l'intervention est programmée le surlendemain. Il est fréquent que nous puissions intervenir dès le lendemain, mais sans garantie.
- Si le signalement du problème est fait **après 15h**, l'intervention est programmée au surlendemain.

Afin que nous puissions être fiables sur nos délais d'interventions, il est nécessaire de respecter une organisation stricte, impliquant respect d'un planning établi chaque jour à 15h.

***Mesures Covid**

Pour être en mesure d'assurer le service d'entretien et de SAV de nos clients en toute sécurité pour le personnel d'intervention et pour les équipes de nos clients, nous avons pris la décision de diviser les équipes en 2 afin que celles-ci ne se croisent jamais.

Cela nous permet de pouvoir disposer d'une force d'intervention en cas de cas contact d'un des membres du personnel technique. Si nous avons jusqu'ici réussi à assurer l'ensemble de nos interventions, le délai ne peut plus être garanti avec la même constance durant cette période particulière.

Nos délais de restitution :

Entre 8 et 10 jours selon le degré de complexité de votre machine.

7. Les conditions de fonctionnement de l'assistance :

Pour que l'assistance soit valable, vous avez l'obligation d'assurer l'entretien de la machine conformément aux indications du constructeur.

Dans le cadre de l'assistance, Chacun Son Café délivre les formations nécessaires à la bonne réalisation de l'entretien des machines.

De plus, les indications vous sont données directement sur l'écran de contrôle de la machine durant son usage en fonction des volumes de consommation effectifs.

Ainsi, les procédures de nettoyage, de détartrage et de changement de cartouche filtrante demandées de façon automatique par la machine sont **OBLIGATOIRES** car indispensables au bon fonctionnement de votre matériel.

Les produits d'entretien peuvent être commandés auprès de Chacun Son Café qui en assure la fourniture auprès du client à sa demande.

Pour simplifier la mise en œuvre de l'entretien, nous vous proposons une procédure simplifiée qui respecte les standards constructeurs et s'applique selon un cycle périodique donné plutôt qu'au volume de consommation.

Les cas où l'assistance n'est pas valable :

- Un audit informatique conclut que l'entretien n'a pas été réalisé.
- La panne est due à une détérioration liée à une forme de vandalisme.
- La panne vient d'un mauvais usage (exemple : remplir le réservoir à grains avec de l'eau).
- La panne survient après utilisation d'un café différent de celui fourni par Chacun Son Café.
- Une intervention avec ouverture de la machine a été réalisée par un autre intervenant que ceux habilités par Chacun son Café.

Notre centre de SAV agréé JURA est habilité à effectuer le contrôle de l'entretien et est à même de déterminer tout défaut d'entretien.

Si ce défaut d'entretien entraîne une intervention de SAV, celle-ci vous sera facturée en cohérence avec l'audit informatique réalisé sur votre machine à café.

Une fois le diagnostic de la défaillance d'entretien ou de mauvais usages constatée et une fois vous avoir informé :

- La machine de prêt vous sera mise à disposition gratuitement.
- Un devis vous sera communiqué pour validation.
- Vous disposez de 8 jours ouvrables pour donner ou non votre accord. Au-delà de ce délai, la machine de prêt vous sera facturée au tarif de la machine qui était en place avant son remplacement.

La procédure d'entretien chez vous pourra être étudiée pour y apporter les corrections nécessaires afin que ce type de situation soit un cas isolé. Cette prestation est évidemment gratuite.

Cette facturation se fera sur les base d'un devi qui comprendra :

- Coût déplacement pour enlèvement et restitution 100€
- Coût de main d'oeuvre 80€/h
- Pièce détachés

8. N'est pas compris dans l'Assistance Premium

Le changement annuel de cartouche connectée au réseau d'eau qui est un élément d'entretien et non lié à une panne de votre machine¹.

¹ Ce document est à caractère informatif et ne se substitue pas aux CGV de Chacun Son Café