

S.A.V. loRdi

- Pour établir une **prise en charge SAV, contacter l'assistance loRdi (SPIE)** :
 - Téléphone : **0800 456 001** (Numéro vert) 8H à 19H (18h Mai à fin Août)
 - Mail : assistance.loRdi@spie.com
 - SMS : 07 57 92 14 16
- Le bénéficiaire a aussi la possibilité de **créer son compte** sur le site de SPIE <https://lordi.spie.com> pour déclarer un incident et/ou suivre les étapes de son SAV

Extrait de l'article 5 du contrat de cession remis au bénéficiaire lors de la remise du LoRdi :

- Le matériel est garanti pour une durée de 3 ans, à compter de la date de remise du matériel.
 - En cas de panne, le service après-vente (SAV) doit être contacté et pourra traiter certains dysfonctionnements matériels qui pourraient survenir postérieurement au don pendant la durée de garantie.
 - L'élève et son représentant légal reconnaissent être informés qu'aucun matériel ne sera remplacé par la Région en cas de perte, de vol, ou de casse quelle que soit la cause.
-
- Hors garantie (+ 3 ans ou casse) Un devis sera transmis au bénéficiaire après expertise. Ce dernier aura le choix ou non d'accepter la réparation.



Process SAV

Certains blocages ou problèmes techniques peuvent être traités par l'assistance technique SPIE, d'autres pannes nécessitent une expertise en atelier.

Le process SAV s'appliquera selon si :

L'élève est en établissement labellisé :

- En période scolaire :

- RDV fixé par Spie concernant le jour de retrait au sein de l'établissement, idem pour la restitution.
- Lieu de dépôt doit être validé entre l'établissement, l'élève et SPIE.

- Pendant les vacances scolaires :

- Sur Rendez- vous uniquement auprès de l'assistance Spie.
- Lieu : dans la Maison de ma Région au choix du bénéficiaire.
- Les RDV seront confirmés à la MDR 24H avant le jour d'intervention.
- Expertise et réparation directement sur place si possibilité

L'élève n'est pas en établissement labellisé (fracture) :

- **En période scolaire ou en vacances, le mode Chronopost reste valable pour ces élèves**
- Expédition du IoRdi dans un relais chronopost (carton de livraison réutilisable et conçu pour une réexpédition) à l'atelier SPIE
 - *Etiquette d'expédition prise en charge et transmise par SPIE au bénéficiaire lors de la prise de contact auprès de l'assistance.*
- Restitution de la machine via chronopost, dépôt au relais le plus proche du domicile de l'élève ou restitution en établissement selon possibilité de planning Spie.



Durant le traitement de la demande de SAV, ni la Région, ni SPIE n'auront la possibilité de prêter une machine au bénéficiaire.