

**Les Prestations applicables, selon le support souscrit : TÉLÉ-MAINTENANCE**

Le support de télé-maintenance comporte dix (10) tickets, utilisables durant la souscription du Contrat.

La prise en main à distance se déroulera sous 48H, après l'enregistrement du ticket Hotline du Client :

appel à la Hotline de CTM, au 01 40 85 45 24, permettant l'ouverture d'un dossier technique, consignnant les problèmes rencontrés sur le Matériel concerné.

**La tarification des services, selon le support souscrit : TÉLÉ-MAINTENANCE**

**• PRESTATION TECHNIQUE AVEC PRISE EN MAIN À DISTANCE DU MATERIEL DU CLIENT :**

De 9H30 à 18H30 jours ouvrés uniquement.

Valeur du ticket de télé-maintenance pour **une** Prestation :

. Prise en main à distance inférieure ou égale à 2 Heures correspond à 1 Ticket.

**Les Restrictions se rapportant au support souscrit : TÉLÉ-MAINTENANCE**

Les tickets non utilisés à échéance du contrat seront nuls et non avenue.

Le Contrat ne comporte pas de support téléphonique, en dehors de l'ouverture du ticket Hotline permettant

la mise en place des modalités de la Prestation technique du service technique.

Le Contrat ne couvre pas les problèmes applicatifs ou d'exploitation, les problèmes liés à l'environnement

de l'utilisation du Matériel.