

BAREME SERVICE CONSEIL

au 01/10/2009

Heures ouvrables : du lundi au vendredi, sauf jours fériés, de 9 à 17 Heures.

Valeur de base du point : 11 € HT dans le cadre d'un contrat (19 € HT hors contrat)

Opérations.....Points

Abonnement aux mises à jour

un an d'accès au site Web de mise à jour..... 6

Assistance téléphonique et télé-assistance

jusque 5 mn..... 1
15 mn..... 2
35 mn..... 3
45 mn..... 5
puis, par tranche de 10 mn..... 2

Assistance par courrier électronique ou télécopie

jusque 15 mn..... 1
35 mn..... 2
45 mn..... 3
puis, par tranche de 10 mn..... 1

Envoi de media

gravure et expédition de DVD, CD..... 1

Assistance sur site (hors déplacement)

jusque 1 h..... 14
½ journée (3 heures) 40
1 journée (6 heures)..... 70
puis, par heure..... 10

frais de déplacement en sus (Tarifs transport 1ère classe ou taxi)

Consultation en nos locaux sur rendez-vous

1 h..... 8

Traitement de vos fichiers sur nos machines

jusque 1 h..... 6
3 h 12
6 h..... 20
puis, par heure..... 4

Exigences particulières de l'abonné :

délai imposé, heures non ouvrables... majoration de 50 à 100 %