

RÉGION ÎLE DE FRANCE

PROCÉDURE SERVICE APRÈS-VENTE

ASUS X FNAC



Vue d'ensemble de la Procédure Service-Après-Vente

5 Étapes clés de la prise en charge





Étape 1 : Connexion avec le Chatbot

Mise en relation avec le chat interactif pour la prise en charge de la demande.



Chatbot Interactif

Accès via le site internet **ASUS** dédié à la Région Île-de-France. Disponible 24h/24.

[Cliquer ici](#)

*Disponible 24h/24 et 7j/7, notre Chatbot a été conçu pour vous accompagner tout au long du processus de prise en charge du produit, de manière **simple et autonome**.*

*Grâce à une **approche interactive** et des étapes claires et détaillées, il vous guide pas à pas dans l'**auto-diagnostic** et l'identification de **la nature de la panne** et vous **oriente vers la solution la plus adaptée**.*

*Fini les démarches complexes et les longues attentes : le chatbot **facilite l'ensemble du processus** en rendant le SAV accessible à tous, à tout moment. Accédez-y directement via le lien ci-dessus et prenez en main la résolution de votre problème.*

Lors de votre connexion, vous pourrez décrire la problématique rencontrée avec le produit et notre chatbot vous guidera et vous accompagnera à travers des questions qui vous seront posées.

A ce stade, aucune information personnelle ne vous sera demandée.

*A l'issue du chat, la procédure adaptée au problème rencontré vous sera communiquée. **Si un retour du matériel est nécessaire, un lien vers le formulaire de saisie de la demande vous sera proposé dans le chat.***





Étape 2 : Diagnostic & Identification de la panne

Diagnostic du dysfonctionnement en ligne via le chatbot.

Outil d'aide au diagnostic et à la résolution en toute autonomie.



Problème d'utilisation

- Après diagnostic, si la panne identifiée est d'ordre logicielle et n'est pas en lien avec le matériel remis, nous vous invitons à contacter votre établissement. Celui-ci sera en mesure de vous apporter le support nécessaire.

Les pannes telles qu'un souci d'accès aux applications ou de connexion au compte Google sont considérées comme logicielles, vous devrez alors solliciter votre lycée pour obtenir une prise en charge.



Problème matériel

- Mise à disposition de parcours de diagnostic interactifs via le chatbot afin d'identifier l'origine du problème rencontré.
- Si le dysfonctionnement est résolu à cette étape, votre demande est clotûrée et aucun retour du matériel ne sera alors nécessaire.
- **Si la panne persiste**, celle-ci est considérée comme matérielle et nécessite une prise en charge en atelier.

Les pannes telles qu'un dysfonctionnement du clavier, de l'écran, de batterie ou un souci de démarrage sont considérées comme matérielles.

Une prise en charge sera alors nécessaire.

Vous trouverez ci-après les étapes pour obtenir un numéro d'incident et bénéficier d'une réparation.

NB : Le Chromebook mis à disposition a été sélectionné pour sa robustesse et sa durabilité. Il bénéficie d'une garantie constructeur, cependant, dans l'hypothèse exceptionnelle d'un dommage ne relevant pas de cette garantie, une participation financière pourra être demandée à la famille pour la remise en état de la machine si elle le souhaite. Afin de limiter ce coût, des tarifs préférentiels ont été négociés avec ASUS et la FNAC.





Étape 3 : Qualification & Saisie de la demande

Connectez-vous sur le formulaire en ligne pour y déposer votre demande.



Rendez-vous sur le portail dédié

1. Accès au portail de demande de réparation via le site internet **ASUS** dédié à la Région Île de France.
2. Remplir et soumettre le formulaire ASUS x **FNAC**. (Le lien vous sera fourni via le chatbot directement).

Disponible 24h/24 et 7j/7, notre formulaire de prise en charge est conçu pour être simple, intuitif et rapide à compléter. Guidé pas à pas à travers chaque étape, il suffit de quelques minutes pour soumettre une demande et obtenir une validation sous 48h. Pensé pour faciliter au maximum la démarche, il permet une prise en charge efficace depuis n'importe quel appareil et à n'importe quel moment.



Complétez le formulaire

Le formulaire doit être complété par l'élève ou la famille. L'établissement ne sera pas en charge d'effectuer la saisie.

Les informations suivantes seront demandées sur ce formulaire :

- Coordonnées, Numéro de série du produit, Description du problème



Choix du point de réparation

Vous trouverez la liste des points partenaires **FNAC** les plus proches de chez vous.

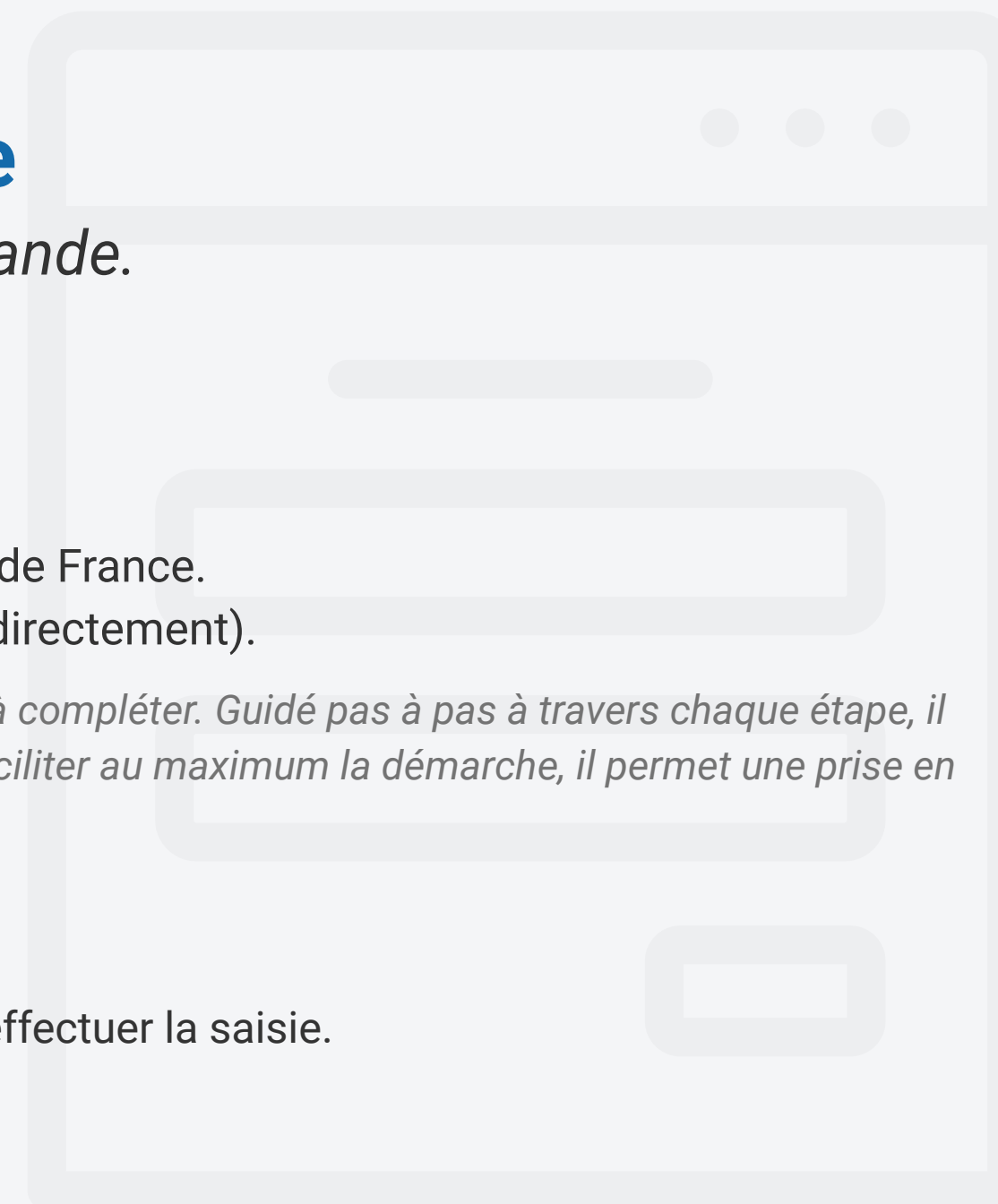
Le produit devra impérativement être déposé dans un point partenaire sélectionné.

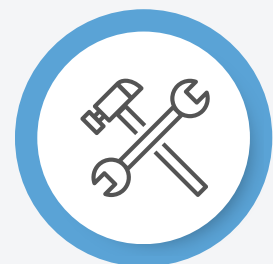


Validation sous 48 heures hors week-end et jours fériés *

La demande est traitée par **ASUS** dans un délai de 48 heures ouvrées après la saisie.

*Sous réserve de conformité du dossier. En cas de non conformité, un e-mail vous sera adressé avec les éléments manquants.





Étape 4 : Prise en charge & Réparation

Dépôt au point dédié **FNAC**



Dépôt au point **FNAC** partenaire

Une fois l'accord de retour ASUS [RMA] obtenu, nous vous invitons à suivre les indications et déposer l'appareil directement dans le magasin **FNAC** partenaire le plus proche. La liste est fournie via le formulaire en ligne et se trouve en pièce jointe de l'accord de retour reçu.

Il est recommandé de déposer le produit muni du chargeur et SANS la pochette fournie.



Vérification de l'état produit

Au dépôt de l'appareil, celui-ci sera vérifié physiquement au comptoir **FNAC**.

Le numéro de série / l'état du produit et le chargeur seront contrôlés lors du dépôt en magasin partenaire. En cas de produit endommagé, un devis comprenant le diagnostic, la main d'oeuvre et les pièces pourra être émis par les techniciens.



Enregistrement du dossier

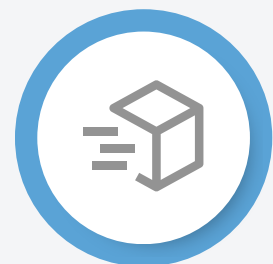
Vous devrez vous présenter au comptoir muni du document reçu par e-mail [RMA] afin de permettre l'enregistrement du dossier par les équipes **FNAC**. Un bon de dépôt vous sera alors remis confirmant la prise en charge.



Diagnostic & Réparation atelier

Votre produit est testé et réparé à l'atelier **FNAC**. Plusieurs notifications de suivi vous seront adressées par SMS vous permettant un suivi optimal de l'intervention.





Étape 5 : Retour & Clotûre

Récupération du produit au point **FNAC**



Test après réparation

Votre produit est à nouveau testé en atelier avant d'être mis à disposition au comptoir pour récupération.



Récupération au point **FNAC**

*Une notification de mise à disposition au comptoir **FNAC** vous sera envoyée (par SMS et/ou e-mail) vous permettant ainsi de collecter votre appareil. Le produit devra être récupéré dans les plus brefs délais.*

Le produit vous sera remis avec le chargeur si celui-ci a été déposé lors de la prise en charge.



Clôture du dossier

Un rapport d'intervention vous sera transmis avec le produit résumant les actions effectuées en atelier. Après la remise du produit, le dossier sera clotûré, l'accord de retour [RMA] ne sera donc plus utilisable.



Retrouvez ici les étapes clés de votre parcours

Étapes détaillées du processus de la connexion au chatbot en passant par la prise en charge jusqu'à la remise du produit réparé.

1 CONNEXION AU CHATBOT

1. Visite du [site internet](#) de la Région Île-De-France
2. Connexion au **ChatBot ASUS**
3. Décrire le dysfonctionnement au Chatbot
4. Le Chatbot aide au **diagnostic et à l'auto-réparation**
5. Accompagnement via le Chatbot et les parcours de diagnostic interactifs
6. Qualification de la problématique rencontrée

2 DIAGNOSTIC

1. Redirection vers le formulaire pour la **création de votre ticket**
 - Formulaire disponible 24h/24h 7j sur 7 via un lien accessible uniquement aux élèves de la région IDF.
2. Renseignez le numéro de série de votre produit
 - Vous pouvez trouver le numéro de série du produit au dos de votre appareil.
3. Indiquez le **détail de la panne et vos coordonnées** (adresse/téléphone/email de l'élève et d'un parent)
4. À la dernière étape, sélectionnez un **point de dépôt FNAC**
 - Vous trouverez un listing des points de réparations partenaires disponibles.

3 QUALIFICATION & SAISIE DE LA DEMANDE

1. Une fois votre demande envoyée, celle-ci est validée sous 48h. Un **numéro de dossier RMA est alors créé** par **ASUS** et vous sera communiqué par e-mail.
 - Vous recevrez par email l'Accord de retour" [RMA] comprenant :
 - Numéro de série + Numéro de dossier,
 - Conditions de retour et de la réparation,
 - Liste des points de dépôt FNAC partenaires,
 - Confirmation du processus à suivre pour le dépôt du produit.
2. Votre produit doit être dans un état soigné, sans salissure, et déposé dès que possible dans un **point FNAC** avec le chargeur et sans la pochette. L'email comprenant le RMA devra être fourni également au comptoir lors de la remise.

4 PRISE EN CHARGE ET RÉPARATION

1. Le produit est **vérifié pour valider la garantie**, le **numéro de série contrôlé** (celui-ci doit être conforme à celui déclaré en ligne) **et l'état général du produit**.
2. Un dossier interne est créé pour le suivi de l'intervention auprès du centre **FNAC**.
3. Des notifications **régulières au cours de l'intervention** seront effectuées par SMS et mail afin de vous notifier.

5 RETOUR ET CLÔTURE

1. Lorsque votre produit sera prêt à être collecté, une **notification de mise à disposition** vous sera alors adressée. Un rapport d'intervention vous sera fourni.
2. Le **produit est disponible à la collecte** en point **FNAC**, et devra être récupéré dans les plus brefs délais.
3. Votre dossier est clos à la récupération du colis.