

L'élève  
ou  
l'ayant droit

**Premier Contact Support Lycée 4.0 Région Grand-Est :**  
Site SAV d'assistance avec Tchat (canal recommandé) :  
<https://www.econocom.com/fr/lp/sav-lyceens-4.0-region-grand-est>  
Contact téléphonique au **03 69 61 32 00**  
ou via notre adresse électronique **SAV4.0@econocom.com**

Du **LUNDI** au  
 **VENDREDI (\*)**  
de **8h00 à 20h00**  
(\*hors jours fériés)

econocom

### Prise en charge en fonction de la problématique

Serveur vocal à choix multiples ou mise en relation avec un conseiller ou communication par e-mail, ou réponse via le Tchat

econocom

### Mise en relation avec un conseiller

Un diagnostic est réalisé afin d'identifier la maintenance à réaliser

econocom

### Vérification des informations de contacts

Nom, Prénom, Lycée, numéro de série, adresse e-mail et numéro de téléphone

econocom

### Enregistrement du dossier

Dans notre outil de gestion (numéro de dossier en numérique)



**PENSEZ A SAUVEGARDER VOS DONNEES AVANT D'ENVOYER VOTRE PORTABLE**

## Prise en charge (garantie)

## Pas de prise en charge

econocom

### Transmission du bon de transport Chronopost

Colis à déposer dans un point relais choisit avec le site Chronopost suivant : [Relais Pickup / Chronopost](#)  
Réception d'un e-mail reprenant le n° de ticket et le bon de transport. Mise à disposition d'un emballage à l'élève ou ayant droit si nécessaire

L'élève  
ou  
l'ayant droit

### Dépose du PC en point relais Chronopost

Avec un emballage adapté dans le point relais retenu avec le conseiller.  
L'élève ou l'ayant droit devra prendre en photos son colis et son portable, avant envoi afin d'avoir des preuves en cas de casse durant le transport.



### Livraison du colis du point relais à la plateforme ECONOCOM

econocom

### Réception et vérification de l'emballage du portable

A validation de l'état du matériel (photos du matériel et de son emballage), confirmation du diagnostic.

econocom

### Réparation

econocom

### Test et renvoi du portable

econocom

### Clôture de l'intervention dans le dossier

Validation de Mise à jour des informations et transmission du numéro de suivi Chronopost à l'élève ou l'ayant droit par e-mail. [Suivi de la livraison](#)

L'élève  
ou  
l'ayant droit

### Récupération du PC à domicile ou en point relais Chronopost et vérification de l'état du matériel

Le colis restera 7 jours maximum en point relais

econocom

### Panne hors garantie

#### L'élève ou l'ayant droit sera orienté vers :

- Le service ECONOCOM pour l'émission d'un devis afin d'effectuer la réparation, et une expédition de la machine sera nécessaire pour confirmer les pièces à réparer et le montant du devis
- La transmission du lien pour commander un nouvel équipement : [Commander un nouveau PC](#)

L'élève  
ou  
l'ayant droit

L'élève ou l'ayant droit est invité à se rapprocher, de son assurance pour identifier le montant de la prise en charge

L'élève  
ou  
l'ayant droit  
econocom

#### Si validation de l'élève ou de l'ayant droit :

Transmission d'un bon de transport Chronopost après acceptation du devis et prépaiement en ligne, si la machine n'est pas déjà en plateforme ECONOCOM



### Panne hors périmètre

Logiciels, Périphériques externes, Réseau,  
Système d'exploitation,

Se rapprocher du référent informatique de  
votre établissement scolaire