

## HOTLINE POMA / SEMER – 2021 /2022 – Hiver et été

**Toujours à vos côtés pour une exploitation en toute sérénité !**

Mesdames, Messieurs les Directeurs, Responsables d'exploitation, Responsables de la maintenance,

Enfin la saison de ski se profile à l'horizon !

C'est pleinement confiants dans la dynamique de fréquentation de nos montagnes, cet hiver comme toute l'année, que POMA fait le choix de mettre à votre disposition un **nouveau service téléphonique « HOTLINE » 7 jours sur 7** durant les périodes d'exploitation.

Le Service HOTLINE, est un service de proximité assuré par les équipes **POMA** et **SEMER**.

Ce service inclut les « anciennes » permanences week-end et **concerne exclusivement l'assistance au dépannage.**

Pour toutes les autres demandes SAV (devis, commande, suivi logistique, sujets techniques divers...), nous vous remercions de contacter notre accueil téléphonique Services :

**POMA** au 04 76 28 70 01 ou en envoyant un courriel à [Online@poma.net](mailto:Online@poma.net)

**SEMER** au 04 50 93 60 07 (accueil SEMER) 06 76 08 92 80 (Permanence) ou en envoyant un courriel à [support@semer.fr](mailto:support@semer.fr)

Nous vous prions de trouver ci-dessous le détail des informations à retenir.

<b>7/7</b>	
<b><u>Saison d'exploitation</u></b> <b><u>Hiver 2021/2022</u></b>	<b><u>Saison d'exploitation</u></b> <b><u>Eté 2022</u></b>
<b>Entre 8h00 et 17h00</b>	<b>Entre 9h00 et 18h00</b>
<b>A partir du :</b> <b>Samedi 11 décembre 2021</b> <b>jusqu'au :</b> <b>Lundi 18 avril 2022 (*)</b>	<b>A partir du :</b> <b>Samedi 2 Juillet 2022</b> <b>jusqu'au</b> <b>Dimanche 28 août 2022 (*)</b>

**Hors saisons d'exploitation, notre Hotline est accessible aux mêmes conditions du Lundi au Vendredi de 9h à 18h.**

(\*) Ces dates pourront être ajustées en fonction du contexte

A travers un contrat spécifique, notre service d'assistance peut être étendu comme suit:

- Amplitude horaire journalière plus large, en particulier le soir,
- Week-ends pendant les Inter saisons de printemps et d'automne

Pour tout renseignement sur cette extension, nous vous invitons à vous rapprocher de votre responsable commercial référent.

## MODALITES HOTLINE POMA / SEMER

### COMMENT NOUS CONTACTER ?

Pour nous joindre, rien de plus simple. Par téléphone aux numéros suivants :

POMA	SEMER
04 76 28 71 00	04 50 93 60 07

### MODALITES TARIFAIRES APPLICABLES

Le Service **HOTLINE POMA / SEMER est un service payant.**

L'accès à la Hotline est **accessible sans abonnement.**

Les conditions tarifaires sont indiquées dans le contrat de politique commerciale.

Si vous n'avez pas encore signé ce contrat, nous vous prions de prendre contact avec votre Responsable commercial.

### NOS EQUIPES SONT A VOTRE SERVICE

Le Service HOTLINE est exclusivement **dédié à vos équipes techniques**, afin de vous apporter un support permettant **le dépannage de votre installation.**

**Chaque intervenant est qualifié** pour pratiquer les analyses techniques, établir un diagnostic et prodiguer les informations nécessaires au traitement de vos problématiques.

Nos techniciens POMA et SEMER, pour les sujets électriques et automatismes, sont à vos côtés en toutes circonstances, sur la totalité des week ends et jours fériés des saisons d'exploitation d'hiver et d'été ainsi que les jours de semaine durant les intersaisons printemps et automne.

En hiver, **des équipes en astreinte sont mobilisables pour une intervention sur site.**

Ces équipes d'intervention sont activées par la HOTLINE : Electricien, Monteur, Technicien réducteur, logisticien ...

Ces interventions sur site font l'objet de conditions tarifaires distinctes de celles de la HOTLINE.

**CONDITIONS D'UTILISATION DU SERVICE « HOTLINE POMA /SEMER »**

Le Service HOTLINE est **ouvert à tous les exploitants sans restriction**. Il est destiné à la **résolution de problèmes techniques perturbants ou bloquants, de nature fonctionnelle ou sécuritaire**.

Cas particuliers

Certains appareils nécessitant des connaissances particulières pourront faire l'objet d'un contrat spécifique.

Les installations non d'origine POMA ou les installations modifiées par un intervenant non missionné par le groupe POMA, donneront lieu à un service qui sera limité aux ensembles maîtrisés par notre groupe.

Votre Responsable Commercial POMA est à votre disposition pour toute présentation du contrat de politique commerciale, ou de toute information complémentaire,

Meilleures salutations,

La Direction des Services POMA