

Nos services

Installation, mise en service, maintenance, financement



Afin de garantir le bon fonctionnement des boîtes, nous vous proposons une installation professionnelle sur place par nos monteurs spécialisés. Après la mise en service, vous êtes formés à la gestion des boîtes et à l'utilisation du portail **myRENZbox**. Vous avez une question ? Nos équipes sont là pour vous aider !

Installation, assistance, SAV

Le montage, la mise en service, l'assistance, la maintenance mécanique et software sont assurés par des équipes localisées en France. Des partenariats nationaux ont été noués pour permettre une intervention rapide et couvrir l'ensemble du territoire national avec des techniciens formés. Pour d'éventuelles interventions plus complexes, des équipes Renz spécialisées pourront venir en soutien.

Extension de garantie

Nos boîtes **myRENZbox** sont de série garanties 2 ans pièces. Si vous souscrivez à notre solution de maintenance préventive pour maximiser la durée de vie du produit, vous pourrez accéder à une extension de la garantie pièces.

Achat ou location ?

Les boîtes **myRENZbox** sont disponibles soit à l'achat, soit à la location. Si vous optez pour l'achat, 3 niveaux de services s'offrent à vous : Essentiel, Confort et Premium. La solution de leasing „**myRENZbox** as a service” vous offre une maîtrise totale des coûts et la tranquillité du service, grâce à une convention de location avec un solide partenaire financier.

Conformité RGPD

Les prestations de services RENZ s'effectuent dans le strict respect de la réglementation applicable relative à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données. Les informations nécessaires au fonctionnement du système **myRENZbox** sont hébergées sur des serveurs sécurisés du cloud Renz.

myRENZbox – Prestations des contrats de services

| | Essentiel | Confort | Premium | myRENZbox as a service |
|--|-----------|----------|----------|------------------------|
| Produit myRENZbox | | | | |
| Modèle économique | Achat | Achat | Achat | Location |
| Garantie des pièces | | | | |
| Garantie constructeur | 2 ans | 2 ans | 2 ans | 2 ans |
| Extension de garantie pièces (jusqu'à 3 ans supplémentaires) | – | ○ | ○ | ● |
| Installation | | | | |
| Vérification des pré-requis techniques d'installation | ● | ● | ● | ● |
| Pose, mise en service | ● | ● | ● | ● |
| Formation initiale | ● | ● | ● | ● |
| Formation supplémentaire | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Dépose, reprise et recyclage | ○ | ○ | ○ | ● |
| Reconditionnement | ○ | ○ | ○ | ● |
| Services software | | | | |
| Accès service support mail | ● | ● | ● | ● |
| Accès service support hotline téléphonique | Niveau 1 | Niveau 2 | Niveau 2 | Niveau 2 |
| Mise à jour et maintenance de l'interface connectée à distance | ● | ● | ● | ● |
| Mise à jour et maintenance de l'interface connectée sur site | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Accès portail myRENZbox | ● | ● | ● | ● |
| Mise à jour et maintenance informatique du portail myRENZbox | ● | ● | ● | ● |
| Pack logiciel Retail (Basic) | ● | ● | ● | ● |
| Pack logiciel Retail (Advanced / Pro) | ○ | ○ | ○ | ● |
| Modules logiciels supplémentaires | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Liaison par API | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Hébergement des données dans le cloud RENZ | ● | ● | ● | ● |
| Connexion 4G | ○ | ○ | ○ | ○ |
| Maintenance préventive | | | | |
| Maintenance préventive électrique et mécanique annuelle | – | ● | ● | ● |
| Maintenance préventive frigorifique semestrielle | – | ● | ● | ● |
| Pièces de rechange hors garantie, suivant tarif en vigueur | – | ○ | ○ | ○ |
| Maintenance curative | | | | |
| Maintenance curative électrique et mécanique | ○ | ○ | ● | ● |
| Maintenance curative frigorifique | – | ○ | ● | ● |
| Pièces de rechange hors garantie, suivant tarif en vigueur | ○ | ○ | ○ | ○ |

● inclus ○ sur devis ou selon tarif en vigueur – non concerné