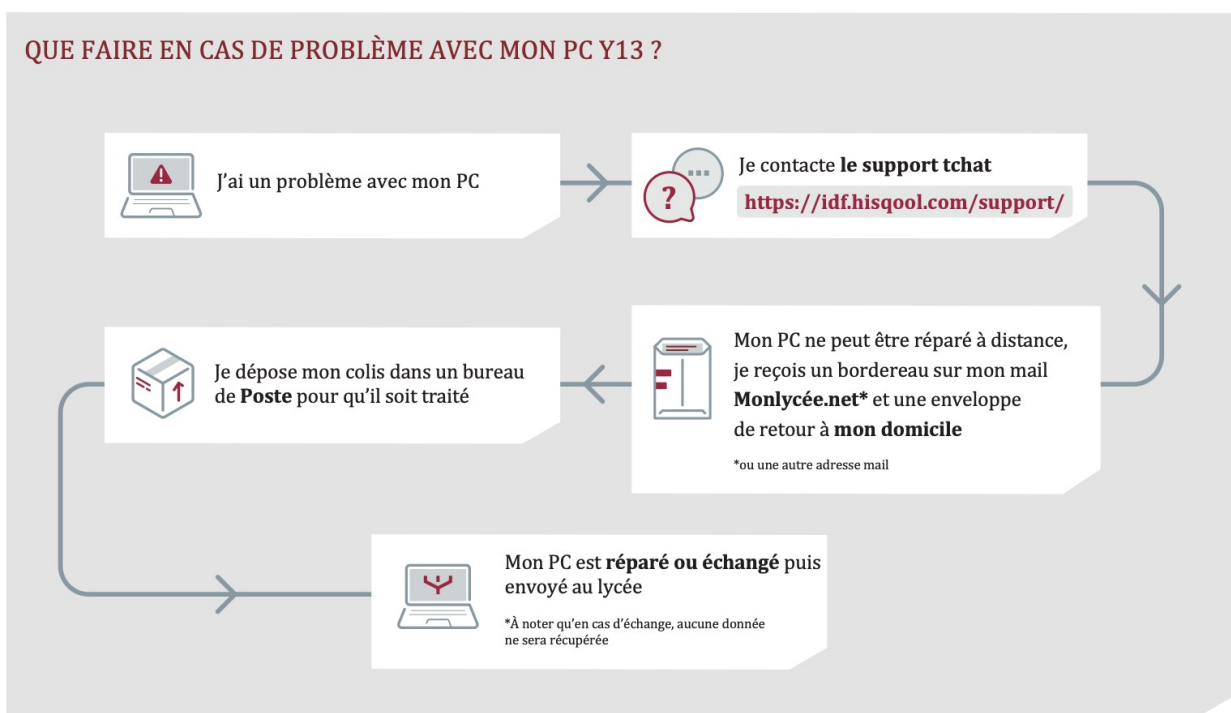


Pour la Rentrée 2022-2023, une nouvelle procédure SAV est mise en place :

PROCESSUS SAV



Étape 1

- Contactez l'assistance via le chat : <https://idf.hisqool.com/support>, Unowhy procède ensuite à l'ensemble des vérifications afin d'analyser et éventuellement résoudre le problème à distance.

Étape 2

- Si le problème persiste, l'agent **lance la procédure SAV**.
- Vous devez communiquer votre **adresse mail ENT Monlycée.net** (ou une autre adresse mail) et **une adresse postale** afin de recevoir dans votre boîte aux lettres, le bordereau Colissimo, une enveloppe blanche et un carton de protection avec mousse.
- Vous devez **ensuite emballer votre matériel sans accessoires** (*chargeur, pochette, carte SD...*) **et le déposer** dans le bureau de poste de votre choix pour qu'il soit traité,
- Le matériel fonctionnel est ensuite envoyé **au lycée** à l'attention de la personne en charge du SAV,
- Vos données personnelles seront effacées de nos outils après le traitement de votre SAV.