



1- En cas de panne matérielle pour les ordinateurs sous garantie.

Les familles et les établissements appelleront dorénavant le SAV du fabricant HP ou Lenovo. Cela se fera en direct et évitera la perte de temps entre l'établissement et le SMA.

L'intervention se fera soit sur site, soit par retour d'atelier selon les SAV.

Cela concerne les modèles suivants (ceux qui sont actuellement attribués) :

- HP Probook 650 G2
- HP Probook 620 G4 et suivants (2020...)
- HP Probook 820 G3 et suivants (2020...)
- Lenovo X270 et suivants (2020...)

Comment faire :

Se munir du numéro de série qui se trouve à l'arrière, écrit en très petit. À ne pas confondre avec la référence du SMA.

- a- **Numéro du SAV HP : 01 70 48 53 19. Choisir option 3, puis 1**
ou
SAV Lenovo : 01 70 38 19 27. Choisir option 1 pour la langue Française, puis 3 (attendre la fin de l'annonce).
- b- Répondre à l'opérateur que le matériel a été enregistré à l'école V. Hugo ou est suivi par M. Eikenberry **mais que le matériel se trouve dans un autre lieu.**
- c- Suivre les consignes de l'opérateur puis donner le nouveau lieu d'intervention ou d'enlèvement. Pour le suivi, il faudra que les familles ou les établissements donnent leur mail.
- d- Si le matériel n'est pas pris par la garantie, demander que le SAV transmette le justificatif de refus de prise en charge.
- e- Contacter le SMA par courriel au *ce.94sma@gmail.com*