

**Brochure**  
*Abonnements Zen*



# *Abonnements Zen*

<b>I- PRÉSENTATION</b>	<b>4</b>
<b>II- FORMULES</b>	<b>6</b>
ZEN BASIC	6
1- Réponse Support Prioritaire :	6
2- Intervention Prioritaire 72h :	6
3- Recherche Virus Basique :	6
4- Suppression Virus :	7
5- Nombre de Poste :	7
ZEN CONFORT	8
1- Réponse Support Prioritaire :	8
2- Intervention Prioritaire 48h :	8
3- Recherche Virus Basique et Avancé :	8
4- Suppression Virus :	9
5- Nettoyage Ordinateur :	9
6- Nombre de Poste :	9
ZEN TRANQUILLITÉ	10
1- Réponse Support Prioritaire :	10
2- Intervention Prioritaire 24h :	10
3- Recherche Virus Basique et Avancé :	10
4- Suppression Virus :	11
5- Nettoyage Ordinateur :	11
6- Mise à jour des Drivers :	11
7- Aide et Support Installation Logiciel :	12
8- Analyse des Mails :	12
9- Bonus 10% Boutique	12
10- Bonus 20% Prestations:	12
11- Nombre de Poste :	12
<b>III- CONDITIONS D'INTERVENTION</b>	<b>13</b>
Utilisation du logiciel de contrôle à distance Team Viewer (Accès total)	13
Rendez-vous planifiés pour les interventions (Accès restreint)	13
Logiciel :Team Viewer	14
La solution sécurisée de contrôle à distance	14
Qu'est-ce que Team Viewer ?	14
Les avantages de Team Viewer ?	14
<b>IV- CONDITION GENERALE DE VENTE (CGV)</b>	<b>15</b>
Article 1 : Inscription à l'abonnement	15
Article 2 : Activation de l'abonnement	15
Article 3 : Renouvellement	15
Article 4 : Résiliation de l'abonnement	15
Article 5 : Disponibilité des services	16

## *Abonnements Zen*

Article 6 : Utilisation des services	16
Article 7 : Limites d'utilisation	16
Article 8 : Mises à jour des services	16

## *Abonnements Zen*

### I- PRÉSENTATION

Bienvenue chez Zen Tech Assistance ! Nous sommes ravis de vous présenter nos abonnements Zen, conçus spécialement pour répondre à vos besoins en matière d'assistance informatique. Avec notre abonnement, vous bénéficiez d'une gamme complète de services informatiques, offrant une assistance prioritaire, des solutions antivirus, des mises à jour de pilotes et bien plus encore. Laissez-nous prendre soin de votre ordinateur pour que vous puissiez profiter pleinement de votre expérience numérique.

Zen Tech Assistance vous propose 3 formules :

- Zen Basic
- Zen Confort
- Zen Tranquillité

## Abonnements Zen

	Populaire	
<p>ZEN BASIC</p> <p>€ <b>19,99</b></p> <p>Tous les mois</p> <p>Abonnement Basic</p> <p>Sélectionner</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Nombre de poste : 1</li><li>✓ Réponse Support Prioritaire</li><li>✓ Intervention Prioritaire : 72h</li><li>✓ Recherche Virus Basique (1x/mois)</li><li>✓ Suppression Virus Basic</li><li>✓ Option Poste Supplémentaire : 5,99 euros (contactez nous)</li></ul>	<p>ZEN CONFORT</p> <p>€ <b>29,99</b></p> <p>Tous les mois</p> <p>Abonnement Confort</p> <p>Sélectionner</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Nombre de poste : 2</li><li>✓ Réponse Support Prioritaire</li><li>✓ Intervention Prioritaire : 48h</li><li>✓ Recherche Virus Basique (1x/mois)</li><li>✓ Suppression Virus Basic (1x/mois)</li><li>✓ Recherche Virus Avancé (1x/mois)</li><li>✓ Suppression Virus Avancé (1x/mois)</li><li>✓ Nettoyage Ordinateur (1x/mois)</li><li>✓ Option Poste Supplémentaire : 4,99 euros (contactez nous)</li></ul>	<p>ZEN TRANQUILLITE</p> <p>€ <b>69,99</b></p> <p>Tous les mois</p> <p>Abonnement Premium</p> <p>Sélectionner</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Nombre de poste : 4</li><li>✓ Réponse Support Prioritaire</li><li>✓ Intervention Prioritaire : 24h</li><li>✓ Recherche Virus Basique (1x/mois)</li><li>✓ Suppression Virus Basic (1x/mois)</li><li>✓ Recherche Virus Avancé (1x/mois)</li><li>✓ Suppression Virus Avancé (1x/mois)</li><li>✓ Nettoyage Ordinateur (1x/mois)</li><li>✓ Mise à Jours des Drivers (1x/mois)</li><li>✓ Aide et Support Installation Logiciel</li><li>✓ -10% sur la boutique</li><li>✓ -20% sur les prestations hors abonnement</li><li>✓ Option Poste Supplémentaire : 3,99 euros (contactez nous)</li></ul>

## II- FORMULES

### ZEN BASIC

#### 1- Réponse Support Prioritaire :

Notre équipe dévouée d'experts en informatique est là pour répondre à toutes vos questions et vous fournir un support prioritaire. Qu'il s'agisse de problèmes techniques, de conseils d'utilisation ou de recommandations, nous sommes là pour vous aider rapidement et efficacement.

*Disponibilité du service : Jours ouvrés (sauf dimanche et Jours Fériés)*

*Intervention : voir section "III- Condition d'intervention"*

*Fréquence : Illimité*

#### 2- Intervention Prioritaire 72h :

En cas de problème urgent nécessitant une assistance technique, nous garantissons une intervention prioritaire dans les 72 heures suivant votre demande. Vous pouvez compter sur nous pour résoudre rapidement vos problèmes et minimiser les interruptions dans votre utilisation de l'ordinateur.

*Disponibilité du service : Jours ouvrés (sauf dimanche et Jours Fériés)*

*Intervention : voir section "III- Condition d'intervention"*

*Fréquence : Illimité*

#### 3- Recherche Virus Basique :

La sécurité de votre ordinateur est notre priorité absolue. Nous effectuons des recherches pour détecter et éliminer les virus les plus communs, les logiciels malveillants et autres menaces potentielles qui pourraient compromettre votre système. Avec nos services de recherche de virus de base, vous pouvez être assuré que votre ordinateur est protégé contre les attaques malveillantes.

*Disponibilité du service : Jours ouvrés (sauf dimanche et Jours Fériés)*

*Intervention : voir section "III- Condition d'intervention"*

*Fréquence : 1 fois par mois*

## *Abonnements Zen*

### 4- Suppression Virus :

Si votre ordinateur est infecté par un virus ou un logiciel malveillant, notre équipe technique expérimentée est là pour le nettoyer complètement. Nous utilisons les outils les plus récents et les méthodes les plus efficaces pour éliminer les virus et restaurer la sécurité de votre système.

*Disponibilité du service : Jours ouvrés (sauf dimanche et Jours Fériés)*

*Intervention : voir section “III- Condition d’intervention”*

*Fréquence : 1 fois par mois*

### 5- Nombre de Poste :

L’abonnement est actif pour **1 ordinateur**.

Pour ajouter un ordinateur à votre abonnement, il faut souscrire à l’option “poste supplémentaire” pour 5,99 euros/mois en plus.

Pour ajouter cette option veuillez nous contacter directement.

# *Abonnements Zen*

## ZEN CONFORT

### 1- Réponse Support Prioritaire :

Notre équipe dévouée d'experts en informatique est là pour répondre à toutes vos questions et vous fournir un support prioritaire. Qu'il s'agisse de problèmes techniques, de conseils d'utilisation ou de recommandations, nous sommes là pour vous aider rapidement et efficacement.

*Disponibilité du service : Jours ouvrés (sauf dimanche et Jours Fériés)*

*Intervention : voir section "III- Condition d'intervention"*

*Fréquence : Illimité*

### 2- Intervention Prioritaire 48h :

En cas de problème urgent nécessitant une assistance technique, nous garantissons une intervention prioritaire dans les 48 heures suivant votre demande. Vous pouvez compter sur nous pour résoudre rapidement vos problèmes et minimiser les interruptions dans votre utilisation de l'ordinateur.

*Disponibilité du service : Jours ouvrés (sauf dimanche et Jours Fériés)*

*Intervention : voir section "III- Condition d'intervention"*

*Fréquence : Illimité*

### 3- Recherche Virus Basique et Avancé :

La sécurité de votre ordinateur est notre priorité absolue. Nous effectuons des recherches approfondies pour détecter et éliminer les virus, les logiciels malveillants et autres menaces potentielles qui pourraient compromettre votre système. Avec nos services de recherche de virus de base et avancée, vous pouvez être assuré que votre ordinateur est protégé contre les attaques malveillantes.

*Disponibilité du service : Jours ouvrés (sauf dimanche et Jours Fériés)*

*Intervention : voir section "III- Condition d'intervention"*

*Fréquence : 1 fois par mois*

## *Abonnements Zen*

### 4- Suppression Virus :

Si votre ordinateur est infecté par un virus ou un logiciel malveillant, notre équipe technique expérimentée est là pour le nettoyer complètement. Nous utilisons les outils les plus récents et les méthodes les plus efficaces pour éliminer les virus et restaurer la sécurité de votre système.

*Disponibilité du service : Jours ouvrés (sauf dimanche et Jours Fériés)*

*Intervention : voir section “III- Condition d’intervention”*

*Fréquence : 1 fois par mois*

### 5- Nettoyage Ordinateur :

Au fil du temps, votre ordinateur peut accumuler des fichiers inutiles, des cookies et des registres obsolètes, ce qui peut ralentir ses performances. Notre service de nettoyage informatique permet de libérer de l'espace disque, d'optimiser les performances de votre ordinateur et de le rendre plus rapide et plus réactif.

*Disponibilité du service : Jours ouvrés (sauf dimanche et Jours Fériés)*

*Intervention : voir section “III- Condition d’intervention”*

*Fréquence : 1 fois par mois*

### 6- Nombre de Poste :

L'abonnement est actif pour **2 ordinateurs**.

Pour ajouter un ordinateur à votre abonnement, il faut souscrire à l'option “poste supplémentaire” pour 4,99 euros/mois en plus.

Pour ajouter cette option veuillez nous contacter directement.

# *Abonnements Zen*

## ZEN TRANQUILLITÉ

### 1- Réponse Support Prioritaire :

Notre équipe dévouée d'experts en informatique est là pour répondre à toutes vos questions et vous fournir un support prioritaire. Qu'il s'agisse de problèmes techniques, de conseils d'utilisation ou de recommandations, nous sommes là pour vous aider rapidement et efficacement.

*Disponibilité du service : Jours ouvrés (sauf dimanche et Jours Fériés)*

*Intervention : voir section "III- Condition d'intervention"*

*Fréquence : Illimité*

### 2- Intervention Prioritaire 24h :

En cas de problème urgent nécessitant une assistance technique, nous garantissons une intervention prioritaire dans les 24 heures suivant votre demande. Vous pouvez compter sur nous pour résoudre rapidement vos problèmes et minimiser les interruptions dans votre utilisation de l'ordinateur.

*Disponibilité du service : Jours ouvrés (sauf dimanche et Jours Fériés)*

*Intervention : voir section "III- Condition d'intervention"*

*Fréquence : Illimité*

### 3- Recherche Virus Basique et Avancé :

La sécurité de votre ordinateur est notre priorité absolue. Nous effectuons des recherches approfondies pour détecter et éliminer les virus, les logiciels malveillants et autres menaces potentielles qui pourraient compromettre votre système. Avec nos services de recherche de virus de base et avancée, vous pouvez être assuré que votre ordinateur est protégé contre les attaques malveillantes.

*Disponibilité du service : Jours ouvrés (sauf dimanche et Jours Fériés)*

*Intervention : voir section "III- Condition d'intervention"*

*Fréquence : 1 fois par mois*

## *Abonnements Zen*

### 4- Suppression Virus :

Si votre ordinateur est infecté par un virus ou un logiciel malveillant, notre équipe technique expérimentée est là pour le nettoyer complètement. Nous utilisons les outils les plus récents et les méthodes les plus efficaces pour éliminer les virus et restaurer la sécurité de votre système.

*Disponibilité du service : Jours ouvrés (sauf dimanche et Jours Fériés)*

*Intervention : voir section “III- Condition d’intervention”*

*Fréquence : 1 fois par mois*

### 5- Nettoyage Ordinateur :

Au fil du temps, votre ordinateur peut accumuler des fichiers inutiles, des cookies et des registres obsolètes, ce qui peut ralentir ses performances. Notre service de nettoyage informatique permet de libérer de l'espace disque, d'optimiser les performances de votre ordinateur et de le rendre plus rapide et plus réactif.

*Disponibilité du service : Jours ouvrés (sauf dimanche et Jours Fériés)*

*Intervention : voir section “III- Condition d’intervention”*

*Fréquence : 1 fois par mois*

### 6- Mise à jour des Drivers :

Les pilotes obsolètes peuvent entraîner des problèmes de compatibilité et de performance sur votre ordinateur. Notre équipe s'occupe de mettre à jour les pilotes essentiels de votre système, assurant ainsi un fonctionnement fluide et une compatibilité optimale avec les derniers logiciels et matériels.

*Disponibilité du service : Jours ouvrés (sauf dimanche et Jours Fériés)*

*Intervention : voir section “III- Condition d’intervention”*

*Fréquence : 1 fois par mois*

# *Abonnements Zen*

## 7- Aide et Support Installation Logiciel :

Besoin d'installer un nouveau logiciel ? Laissez-nous nous en occuper. Notre équipe vous offre une assistance complète pour l'installation et la configuration de logiciels, vous permettant ainsi de gagner du temps et de vous concentrer sur ce qui compte le plus pour vous.

*Disponibilité du service : Jours ouvrés (sauf dimanche et Jours Fériés)  
Intervention : voir section “III- Condition d'intervention”  
Fréquence : Illimité*

## 8- Analyse des Mails :

La sécurité des e-mails est essentielle pour protéger votre vie privée et vos informations personnelles. Notre service d'analyse des e-mails détecte les menaces potentielles, les e-mails frauduleux et les spams, vous offrant une tranquillité d'esprit lorsque vous naviguez dans votre boîte de réception.

*Disponibilité du service : Jours ouvrés (sauf dimanche et Jours Fériés)  
Intervention : voir section “III- Condition d'intervention”  
Fréquence : Illimité*

## 9- Bonus 10% Boutique

En bonus, en tant qu'abonné à Zen Tech Assistance, vous bénéficiez d'une réduction exclusive de 10% sur notre boutique en ligne. Profitez de notre sélection de produits informatiques de qualité à des prix avantageux.

## 10- Bonus 20% Prestations:

En bonus, en tant qu'abonné à Zen Tech Assistance, vous bénéficiez d'une réduction exclusive de 20% sur nos prestations en ligne hors abonnements. Profitez de notre sélection de prestations informatiques de qualité à des prix avantageux.

## 11- Nombre de Poste :

L'abonnement est actif pour **4 ordinateurs**.

Pour ajouter un ordinateur à votre abonnement, il faut souscrire à l'option “poste supplémentaire” pour 3,99 euros/mois en plus.

Pour ajouter cette option veuillez nous contacter directement.

### III- CONDITIONS D'INTERVENTION

Chez Zen Tech Assistance, nous nous engageons à vous fournir un service d'assistance informatique de qualité et adapté à vos besoins. Lors de l'utilisation de nos services inclus dans l'abonnement choisi, nous proposons deux options pour assurer l'intervention sur votre ordinateur, selon vos préférences et votre confort :

#### Utilisation du logiciel de contrôle à distance Team Viewer (Accès total)

##### *Méthode Conseillée pour nos abonnements :*

Dans le cadre de cette première option, nous utilisons le logiciel de contrôle à distance Team Viewer, qui nous permet d'accéder à distance à votre ordinateur afin d'effectuer les interventions nécessaires. Grâce à cet accès total, nous pouvons résoudre rapidement les problèmes, effectuer des analyses approfondies et effectuer les réparations requises, sans que vous ayez à vous déplacer. De plus, nous pouvons intervenir lorsque vous n'êtes pas à votre domicile ou durant les heures où votre ordinateur n'est pas utilisé.

Grâce à cette méthode, l'intervention de nuit est également possible à la condition que votre ordinateur soit allumé.

Votre sécurité et votre vie privée sont notre priorité absolue, et nous nous engageons à respecter la confidentialité de vos données lors de l'utilisation de cette méthode.

#### Rendez-vous planifiés pour les interventions (Accès restreint)

Pour ceux qui préfèrent ne pas donner un accès total à leur ordinateur, nous proposons une deuxième option qui consiste à convenir de rendez-vous dans le mois pour que notre équipe puisse effectuer les prestations incluses dans l'abonnement.

Lors de ces rendez-vous, nous utilisons le logiciel Team Viewer. Pour intervenir nous vous demanderons de nous transmettre l'identifiant ainsi que le code sécurisé pour avoir accès à votre ordinateur. Ce code est actif pendant toute la durée de l'intervention. Une fois l'intervention terminée et à la déconnexion de l'outil Team Viewer, il nous est impossible de nous reconnecter. En effet, Team Viewer change le code de manière automatique à chaque déconnexion de l'outil.

## *Abonnements Zen*

### Logiciel : Team Viewer

#### **La solution sécurisée de contrôle à distance**

Chez Zen Tech Assistance, nous comprenons l'importance de résoudre rapidement les problèmes informatiques et de fournir un support efficace à nos clients. C'est pourquoi nous utilisons le logiciel Team Viewer, une solution de contrôle à distance fiable et sécurisée, pour assurer une assistance technique à distance complète dans le cadre de nos abonnements.

#### **Qu'est-ce que Team Viewer ?**

Team Viewer est un logiciel de contrôle à distance qui permet à notre équipe d'experts d'accéder à votre ordinateur à distance, avec votre consentement, afin de résoudre les problèmes, d'effectuer des diagnostics approfondis et de fournir une assistance technique complète. Il offre une connexion sécurisée et cryptée, assurant ainsi la confidentialité et la protection de vos données.

#### **Les avantages de Team Viewer ?**

Accès complet et instantané : Team Viewer nous permet d'accéder à distance à votre ordinateur avec votre autorisation, ce qui nous permet de résoudre rapidement les problèmes sans avoir à nous déplacer physiquement. Vous bénéficiez d'une assistance technique instantanée, réduisant ainsi les temps d'attente et les interruptions de votre activité.

Sécurité renforcée : Team Viewer utilise un chiffrement de bout en bout, garantissant la confidentialité et la sécurité de vos données pendant la session de contrôle à distance. Vous avez un contrôle total sur l'accès et pouvez interrompre la connexion à tout moment.

Diagnostics approfondis : Grâce à Team Viewer, nos techniciens peuvent effectuer des analyses et des diagnostics complets de votre système, identifier les problèmes, et mettre en place des solutions adaptées rapidement et efficacement. Cela nous permet de résoudre les problèmes plus rapidement et d'optimiser les performances de votre ordinateur. **Compatibilité multiplateforme** : Team Viewer est compatible avec une large gamme de systèmes d'exploitation.

### **IV- CONDITION GENERALE DE VENTE (CGV)**

#### Article 1 : Inscription à l'abonnement

L'inscription à un abonnement se fait en ligne sur le site internet <https://www.zentechassistance.fr> ou par tout autre moyen de communication convenu entre les parties. Le client doit fournir les informations nécessaires pour l'inscription, telles que les coordonnées et les informations sur les équipements informatiques.

#### Article 2 : Activation de l'abonnement

L'abonnement sera activé dès réception du paiement. Le client recevra une confirmation d'inscription et un accès à l'espace client pour accéder aux services d'assistance et de dépannage informatique.

#### Article 3 : Renouvellement

Le renouvellement de l'abonnement se fait de manière automatique.

#### Article 4 : Résiliation de l'abonnement

Le client peut résilier son abonnement à tout moment en envoyant une demande écrite, email, par téléphone ou via son espace client. La résiliation prendra effet à la fin de la période d'abonnement en cours.

## *Abonnements Zen*

### Article 5 : Disponibilité des services

L'abonnement est actif les jours ouvrés uniquement (hors dimanche et jours fériés). Les services suivants sont exécutables une fois par mois seulement :

- Recherche Virus Basique et Avancé
- Suppression Virus
- Nettoyage Ordinateur
- Mise à jour des Drivers

Supplément facturé pour les demandes d'interventions Dimanche et Jours fériés, section "Nos Services" (+49,99 euros sans formules, +29,99 euros Basic, +19,99 euros Confort, +9,99 euros Tranquillité, +9,99 euros Sénior).

### Article 6 : Utilisation des services

Le client peut utiliser les services d'assistance et de dépannage informatique pour tout problème lié à son système informatique. Nous nous engageons à mettre tout en oeuvre pour résoudre le problème dans les meilleurs délais.

### Article 7 : Limites d'utilisation

Le nombre d'interventions est limité selon le type d'abonnement souscrit par le client. Des frais supplémentaires peuvent être facturés pour des appels supplémentaires.

### Article 8 : Mises à jour des services

Nous nous réservons le droit de mettre à jour les services d'assistance et de dépannage informatique à tout moment sans préavis. Les mises à jour seront publiées sur le site internet <https://www.zentechassistance.fr>.

Pour souscrire à nos abonnements ou pour plus d'informations, contactez notre équipe dès aujourd'hui au numéro suivant : 07 88 04 53 03 ou visitez notre site web : <https://www.zentechassistance.fr>