

Guide de démarrage rapide

Produits professionnels Acronis

Étape 1 : Créez un compte <https://account.acronis.com/#/auth/signup>

Étape 2 : Enregistrez vos produits <https://account.acronis.com/products>

Étape 3 : Vérifiez votre programme de support <https://kb.acronis.com/check-support-dates/>

Étape 4 : Enregistrez un renouvellement d'abonnement au service de maintenance (le cas échéant) <https://kb.acronis.com/fr/content/15049/>

Services disponibles* :

| | Service client | Support version d'évaluation | Acronis Advantage Standard | Acronis Advantage Premier | Produits avec abonnement** |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|----------------------------|
| Conditions d'utilisation | Demandes administratives, de numéro de licence/série, de navigation Web, de téléchargement ou d'offre promotionnelle | Valide pour la période d'évaluation | Support par abonnement | | |
| Prix | Gratuit | | Support par abonnement ; première année incluse dans le prix d'achat | Inclus dans l'abonnement | |
| Limites du service | Nombre d'incidents illimité *** | Pendant la période d'évaluation | Nombre d'incidents illimité *** pendant la durée de l'abonnement | | |
| Disponibilité | 24 x 7 | 12 x 5 | | 24 x 7 | |
| Canal d'assistance | E-mail, chat | | E-mail, chat, téléphone | | |
| Délai de la première réponse | E-mail : 3 jours ouvrés ; Chat : habituellement inférieur à 2 minutes | | E-mail : 1 jour ouvré ; Chat, téléphone : moins de deux minutes | E-mail : 1 jour ; Chat, téléphone : moins de deux minutes | |
| Langues de support disponibles | Anglais Allemand, italien, espagnol, français Japonais Russe | 24x7 Lundi – Vendredi ; 8:00 - 18:00 (GMT+1) Lundi – Vendredi ; 9:00 - 18:00 (GMT+9) Lundi – Vendredi ; 10:00 - 19:00 (GMT+3) | (!) Le support est uniquement proposé en anglais en dehors des heures ouvrables | | |
| Options de libre-service | Forum http://forum.acronis.com Base de connaissances http://kb.acronis.com Guide de l'utilisateur http://www.acronis.com/support/documentation | | | | |

* Prise en charge de la version en cours plus une version précédente. Pour toutes les autres versions, le support est assuré via la base de connaissances et le forum communautaire.

** Acronis Backup to Cloud et Acronis Backup Service.

*** Dans des limites commerciales raisonnables

Contactez le support

Pour obtenir une réponse plus rapidement, veuillez fournir des informations aussi détaillées que possible :

<https://kb.acronis.com/contact-support/>

Acronis Customer Central : <https://www.acronis.com/fr-fr/support/>

Politique de confidentialité

Acronis garantit que toutes vos informations personnelles et les informations recueillies sur votre ordinateur ne seront pas transmises à des tiers. Elles ne seront utilisées que dans le cadre du dépannage.

Pour plus d'informations : <http://www.acronis.com/company/privacy.html>