

Reference :	SAV_VS_FRANCE_25	Date :	21.02.2025
Produit :	Visual Solution		
Marque :	VESTEL		

## I. Conditions Générales

**Garantie :** Couverture de 3 ans

**Panne au déballage :** Applicable pendant 30 jours selon la procédure en vigueur

**Pixel / Dalle HS :** Prise en charge selon la procédure établie

**Casse occulte :** Non couverte

**Champs d'application :** Cette procédure concerne uniquement les produits de marque VESTEL, vendus par Vestel France **avec les nouvelles conditions 2025, et installés sur le territoire européen\*** (Hors DOM TOM).

- ➔ Pour les projets prévus hors de France, vous devez prendre contact avec l'équipe commerciale, pour continuer à bénéficier des mêmes conditions de garanties.
- ➔ Les téléviseurs hospitality (hybrides/IP) sont exclus.
- ➔ Les produits achetés à une autre filiale ne rentrent pas dans le cadre de cette procédure.
- ➔ Les produits vendus en rachat de Garantie ne sont pas concernés par cette procédure.

*\*Pour les produits vendus hors de France, veuillez utiliser la procédure Vestel\_Visual Solutions*

## II. Validation solution technique

Avant tout déploiement d'une solution technique (référence commerciale + version du software ou application client + environnement + utilisation spécifique), celle-ci doit être testée et validée en amont par le client ou son intégrateur.

En cas d'incompatibilités ou de demandes d'améliorations, celles-ci doivent être remontées à Vestel avant le déploiement. **Vestel ne pourra être tenu responsable des éventuels dysfonctionnements ou coûts engendrés si la solution a été déployée sans validation préalable ni information auprès de Vestel.**

## III. Garantie

Nos produits sont garantis 3 ans à partir de la date d'achat du client final (facture d'achat faisant foi), pour les produits mis en location, la date prise en considération sera celle de la facture d'achat au fournisseur. Les accessoires (télécommandes, connectique ...) sont garantis 1 an.

La demande de prise en charge sous garantie doit au préalable être adressée à notre call center afin de vérifier les conditions de garantie applicable à votre produit, puis d'obtenir un numéro de prise en charge et de vérifier la panne. **Sans numéro de prise en charge, aucun dossier ne sera accepté.**

Pour la France, le call center est disponible du lundi au vendredi de 9h00 à 18h00.

 **0 809 54 14 14** *prix d'un appel local*

Afin de bénéficier de la garantie, la plaque signalétique et le numéro de série du produit doivent être lisibles. Il faut également veiller à fournir la facture d'achat.

### a. Process d'intervention et condition

Une fois le dossier complété avec le **call center** (incluant le numéro de série, la référence commerciale, la date d'achat, une description détaillée de la panne et de l'installation, le nom du revendeur, etc.) et après validation, **VESTEL** s'engage à intervenir sous un délai moyen de **5 jours ouvrés**.

- Si le dossier est validé **avant 10h00**, le délai commence le même jour.
- Si la validation intervient **après 10h00**, le délai démarre le jour ouvré suivant.

**b. Déroulement de l'intervention**

✓ **Réparation** : Notre équipe effectuera les réparations nécessaires.

✓ **Démontage et réinstallation** :

Le produit sera démonté et réinstallé par notre équipe si les conditions suivantes sont respectées :

- Produit installé à **une hauteur maximale de 1m75**.
- Le démontage ne doit **pas nécessiter d'équipement spécial** (ex. : nacelle).

✓ **Produit non réparable** : Si le produit ne peut pas être réparé, un **échange** sera réalisé avec un produit équivalent.

**c. Condition d'intervention**

**Conditions d'accessibilité lors de l'intervention :**

Le client doit garantir à notre équipe **un accès libre et sans restriction** au produit. Il doit également prévoir un **espace suffisant**, adapté aux dimensions du produit, afin d'assurer une intervention dans des **conditions optimales et en toute sécurité**.

**Responsabilité du client ou de l'intégrateur :**

Dans les situations suivantes, il revient à l'**intégrateur ou au client** de **mettre le produit à disposition du technicien** et de garantir un accès sécurisé :

✓ Si le produit est installé à **une hauteur supérieure à 1m75** et/ou si des équipements spéciaux (ex. : nacelle) sont nécessaires pour y accéder.

✓ En cas d'**installation spécifique** : mur d'image, encastrément, montage sur filins, etc...

**Conséquences en cas d'inaccessibilité :**

Si le technicien **ne peut pas accéder au produit** ou intervenir dans des conditions adéquates et sécurisées, **l'intervention sera annulée** et les frais de déplacement seront **à la charge du client**.

**IV. Panne au déballage (PAD)**

La **Panne au Déballage (PAD)** concerne uniquement les produits présentant un **défaut de fonctionnement dès leur déballage après l'achat**. Les **accessoires ne sont pas inclus** dans cette procédure.

Elle doit être déclarée auprès de notre **call center** dans un délai de **30 jours suivant la date d'achat** (la facture d'achat faisant foi).

**Étapes de déclaration**

1. **Contact** : La déclaration doit être effectuée **par téléphone** au **08 09 54 14 14**.
2. **Validation du dossier** : Après étude et validation de votre demande, un **échange** sera réalisé avec un produit équivalent.
3. **Conditions du produit à restituer** :
  - Le produit doit être **complet** (télécommande, notices, pieds, accessoires, etc.).
  - Son **emballage d'origine** doit être disponible et en bon état.
  - En cas d'élément manquant, le produit **ne sera pas éligible** à la procédure PAD et devra être réparé.

⚠ **À noter** : Nos services se réservent le droit de vous demander des **informations et/ou des photos supplémentaires** pour le traitement du dossier.

**V. Extension de Garantie**

Vestel propose également une extension de garantie de **1 ou 2 ans**, portant ainsi la durée totale à **4 ou 5 ans**.

Seuls certains produits sont éligibles ; nous vous invitons à vérifier leur éligibilité auprès de l'équipe commerciale.

Cette extension ne sera **valide et applicable** que si le **numéro de série du produit** est mentionné à la fois sur la **facture d'achat Vestel** et sur celle de la **centrale d'achat**.

**VI. Casse**

A réception, il est impératif de contrôler le produit avec le transporteur.

- ⇒ Si le **carton est abimé**, et le **produit est cassé** → **Casse Logistique**
- ⇒ Si le **carton est non abimé**, et le **produit est cassé** → **Casse Occulte** (exclue de la procédure SAV VESTEL)

**a. Casse logistique**

La casse liée au transport doit être prise en charge par l'assurance transport de l'expéditeur. Elle ne sera pas prise en charge par Vestel.

- Dans tous les cas, Il est impératif de notifier la casse sur le BL
- Prendre une photo de l'appareil cassé (écran allumé) et de son emballage
- A signaler sous **72 heures par LRAR**

**b. Casse Occulte**

**La casse occulte n'est pas prise en charge** par la garantie constructeur. Nous vous invitons à contacter votre fournisseur pour toute demande.

**VII. Pixel / Dalle HS**

Pendant toute la période de garantie, nos panels sont garantis conformément à la norme **ISO 13406 type 2 classe II**.

1. Le défaut du panel doit être confirmé par notre call center, il faudra fournir au minimum :
  - a. Facture d'achat client
  - b. Photo de l'écran en totalité
2. Après validation de votre dossier, un **échange** sera réalisé avec un produit équivalent.

**⚠ À noter** : Nos services se réservent le droit de vous demander des **informations et/ou des photos supplémentaires** pour le traitement du dossier.

**VIII. Retour du produit défectueux****Conditions de retour produit :**

Dans le cas où VESTEL valide le retour d'un produit, le produit et ses accessoires doivent être retournés à **Vestel France** dans un emballage approprié, garantissant un transport en toute sécurité.

**Le transport retour est prise en charge par Vestel :**

- ♦ **Écrans ≤ 32"** : Un bon Chronopost vous sera envoyé avec l'accord de retour (pensez à vérifier vos courriers indésirables).
- ♦ **Écrans > 32"** : Une demande d'enlèvement doit être envoyée par e-mail à [enlevement.tatex@vestel-france.fr](mailto:enlevement.tatex@vestel-france.fr).

**⚠ Important :**

La demande d'enlèvement peut entraîner une collecte le jour même. Assurez-vous donc que le produit soit **emballé et prêt au départ** avant d'envoyer votre demande. Dans le cas contraire, les frais de retour seront à votre charge.

**IX. Accessoires**

Les accessoires sont garantis uniquement pendant la première année. Passé ce délai, ils doivent être commandés sur le site suivant : <https://pieces-detachees.sogedis.fr/pro/login.htm>

Pendant la période de garantie, contactez le call center pour toute demande.

**X. Informations complémentaires : VESTEL**

**Call center : 0809 54 14 14** *prix d'un appel local*

**VESTEL FRANCE SAV**  
47D Avenue des Pépinières  
Parc MEDICIS  
94260 FRESNES

**XI. Exclusions de Garanties**

- Plaque signalétique absente ou partiellement ou totalement illisible.
- Appareil endommagé lors du transport ou de l'installation.
- Défaut résultant d'une utilisation non conforme, ou non appropriée au produit, ou d'une mauvaise installation, ou bien d'un usage dans un environnement non approprié.
- Les dommages consécutifs à l'intrusion de tout insecte/animal, liquide ou objet extérieur.
- Défaut occasionné par un événement naturel, ou d'un défaut d'alimentation (dégâts des eaux, Orage, surtension, sous-tension...).
- Panne consécutive à l'installation d'un logiciel, d'une application ou d'une mise à jour non compatible avec le produit ou la version du système d'exploitation.
- Défaut résultant à l'usage du produit avec des accessoires, des périphériques non compatibles ou endommagés. Et inversement Vestel ne pourrait être tenu responsable des préjudices causés aux périphériques associés.
- Toute intervention effectuée par une personne non autorisée ou non agréée par Vestel France.
- Nos panels sont garantis conformément à la norme ISO 13406 type 2 classe II.
- Défaut d'image occasionné par un marquage de la dalle.
- Les défauts pouvant être corrigés par une mise à jour.
- Défaut dû à un signal trop faible ou voire inexistant.
- Casse de la dalle.
- Client refusant l'accès ou l'intervention à distance sur l'appareil.
- La configuration ou la calibration du produit après réparation ne sont pas couvertes par la garantie.

**XII. Synthèse des conditions générales de garantie**

**Garantie** : Couverture de 3 ans, si panne confirmée intervention dans les 5 jours ouvrées

**Panne au déballage** : Applicable pendant 30 jours selon la procédure en vigueur

**Pixel / Dalle HS** : Prise en charge selon la procédure établie

**Casse** : A réception, il est impératif de contrôler le produit en présence du transporteur.

- Si le **carton est abîmé**, et le **produit est cassé** → **Casse Logistique** (voir section VIII)
- Si le **carton est non abîmé**, et le **produit est cassé** → **Casse Occulte** (non couverte dans le cadre de la garantie)

⚠ **Solution technique**, Avant tout déploiement, la solution technique doit être testée et validée en amont par le client ou son intégrateur.

En cas d'incompatibilités ou de demandes d'améliorations, celles-ci doivent être remontées à Vestel avant le déploiement. **Vestel ne pourra être tenu responsable des éventuels dysfonctionnements ou coûts engendrés si la solution a été déployée sans validation préalable ni information auprès de Vestel.**

⚠ **Important**, La demande d'enlèvement peut entraîner une collecte le jour même. Assurez-vous donc que le produit soit **emballé et prêt au départ** avant d'envoyer votre demande à [enlevement.tatex@vestel-france.fr](mailto:enlevement.tatex@vestel-france.fr). Dans le cas contraire, les frais de retour seront à votre charge.

⚠ **Important**, le déballage des écrans mur d'images doit se faire conformément à l'annexe « DAB VW 2025 ».

⚠ **Important**, l'échange d'un produit non réparable sera effectué avec un produit de remplacement **équivalent**.

Société :  
Nom, Prénom :  
Fonction :

Société : **VESTEL France SASU**  
Nom, Prénom : **Hasan BAS**  
Fonction : **Directeur Qualité et SAV**

Signature et cachet :

Signature et cachet :