

VESTEL

47d Avenue des Pépinières 94260 FRESNES

Tél. : 01.41.13.05.04 – sav@vestel-france.fr

DOCUMENT RESERVE EXCLUSIVEMENT AUX DEMANDES D'INTERVENTIONS B2B

DATE

DEMANDE D'INTERVENTION

Email de Contact : infotech@vestel-France.fr

Nom du Demandeur + (Société)

N° de Tel Interlocuteur

Votre N° de Fax

Votre Adresse Email

Descriptif précis du problème

NOM ET ADRESSE COMPLETE DU SITE (Site ou sont installés les appareils)

 Hôpital

 Clinique

 Hôtel

 Autre

Nom Société

VOIE

Code Postal

VILLE

Téléphone

Nom du contact sur site

Adresse email

VOTRE REFERENCE INTERNE (DOSSIER SAV)

Marque

Modèle

Date de 1^{ère} mise en installation

Code Produit (8 chiffres)

10

Numéro de série (13 chiffres)
(Commençant par 7 ou 8)

Exclusions de garantie

- Absence de justificatif de garantie (facture ou ticket de caisse qui mentionne bien le modèle, la date d'achat ou de location)
- Absence de défaut technique
- Dégradation(s) du produit (Mauvaises fixations murales, châssis ou dalle endommagée, rayures, utilisation d'un produit de nettoyage non adéquat, câblage non conforme.)
- Pannes résultant d'un choc électrique ou d'une source externe (dégâts des eaux, Orage, surtension).
- Défaut de fonctionnement de la télécommande résultant d'un choc, du coulage ou de l'oxydation des piles
- Image absente ou dégradée due à un signal d'antenne trop faible voire inexistant ou branchement d'un périphérique inadapté.
- L'utilisation intensive d'un TV – TV IP – MEDIA MONITEUR dans le cadre d'une activité professionnelle
- L'utilisation du produit avec des accessoires, des fournitures ou des périphériques non compatibles
- Panne résultant d'une installation incorrecte ou incomplète
- Plaque signalétique absente ou illisible sur l'arrière de l'appareil
- Panne consécutive à l'installation d'un logiciel, une application ou une mise à jour non compatible.
- **Panne consécutive à une installation ou désinstallation d'une interface ou un software non Vestel.**
- **Les défauts pouvant être corrigés par l'installation régulière des mises à jour publiées par Vestel**
- Refus d'une assistance en télémaintenance
- Appareil endommagé suite à une chute ou une mauvaise manipulation.
- La casse consécutive au retour SAV d'un appareil non remballé dans son emballage d'origine avec toutes les cales en polystyrène.
- Les dommages consécutifs à l'intrusion de cafards ou de tout autre insecte, liquide ou objet.
- Utilisation dans un environnement humide ou à l'extérieur.
- Casse de dalle non visible au déballage consécutive au transport.
- Installation d'applications ou de logiciels non compatibles avec la version Windows ou Android
- **Réparation de l'appareil effectuée par une personne ou société non agréée par Vestel**
- **Une durée d'utilisation supérieure à la durée d'utilisation mentionnée sur la fiche constructeur Vestel (Exemple : + de 16h par jour pour les moniteurs (BTOB PRO) prévus pour une utilisation ne dépassant pas 16h par jour)**

Pour le bon fonctionnement de nos appareils il est impératif de vérifier les prérequis suivants :

- Contrat de maintenance en cours de validité
- Supports muraux conformes et adaptés (Exemple pas de vis trop longues).
- Software Vestel des produits à jour
- Câblage électrique et antenne en bon état et conforme
- Menu service ou mode hôtel correctement paramétré
- Utilisation conforme et adapté au site (hôpital, prison, hôtel, résidence)
- **Pour les murs d'image, si un des moniteurs est échangé, il peut y avoir une différence au niveau de la colométrie de la dalle par rapport aux autres moniteurs installées.**

Les produits doivent être accessibles et déposés au sol
 Les techniciens ne sont pas habilités pour intervenir sur un produit accroché au mur

Seul un personnel formé et agréé par Vestel peut intervenir dans les modes services de nos produits.

En cas de demande non justifiée de déplacement de notre assistance technique, tous les frais d'intervention vous seront facturés comme suit :

	Transport	Déplacement Tech	Gestion de dossier	Total
< 65"	60 €	125 €	50 €	235 €
65" à 75"	80 €	180 €	50 €	310 €
> 75"	110 €	200 €	50 €	360 €

TARIF MAIN D'OEUVRE ET DEPLACEMENT (pour produit Hors Garantie)

Taux Horaire **60 € ht / heure**

Déplacement Iles de France Forfait **100 € ht**

Déplacement hors iles de France : **Justificatif facture**

Certifie l'exactitude des indications sur lesdits appareils et descriptif de ou des pannes et avoir pris connaissance de toutes les informations.

Nom et Signature du demandeur
 (Avec mention : Lu et Approuvé)

Cachet de la société

VESTEL

47D Avenue des Pépinières 94260 FRESNES
 Tél. : 01.41.13.05.04 Fax : 01.46.89.37.85 – sav@vestel-france.fr