

Condition de garantie et d'intervention en France

- Garantie 3 ans pièces et main d'œuvre
- Possibilité d'extension de garantie 1 ou 2 ans :
Hors dalle HS et N° de série obligatoire sur les factures
- Télécommande non garantie
- Après diagnostic **préalable et obligatoire** via notre hotline :
 - Tout produit < 42" devra impérativement être retourné dans l'une de nos stations techniques agréées. (Cf. Annexe 3)
 - Tout produit ≥ 42" fera l'objet d'une intervention sur site (Appareil déposé au sol, techniquement et facilement accessible)
- La garantie ne couvre pas la configuration ou calibration des moniteurs après réparation.

Tel : 01.41.13.04.97

contactb2b@vestel-france.fr

- **Panne au déballage : 15 jours – Demande de reprise pour avoir. (Cf. Annexe 1)**
 - Appel à notre hotline au 01.41.13.04.97 pour confirmation de panne
Dans certains cas le client peut choisir l'option de réparation en lieu et place de la reprise pour avoir (Pas de stock suffisant, Panne ne nécessitant pas une intervention lourde, branchement d'un câble par exemple, etc...)
 - La demande doit être effectuée à l'aide du formulaire présent en annexe, 15 jours calendaires au plus tard après la date de réception chez le client final.
 - Le formulaire de demande de reprise doit être envoyé à sav@vestel-france.fr accompagné de la facture d'achat client final.
 - L'appareil devra être complet dans son emballage d'origine avec l'intégralité des accessoires et les cales polystyrènes.
- Après étude du dossier et validation de nos services techniques, Vestel pourra déclencher pour les TV ≥ 42", soit l'envoi d'un technicien sur site pour vérification de la panne et enlèvement du produit.

Attention : les problèmes de soft "client" (Exemple système d'exploitation Windows) ne rentrent pas dans le cadre de la panne au déballage.

IMPORTANT : Si aucune panne n'est constatée (Cf. Exclusions de garantie) ou si l'appareil est endommagé, un montant forfaitaire vous sera facturé comprenant tous les frais engendrés par l'intervention

- **Casse occulte :**
 - La demande doit être effectuée dans les 72h maximum après la date de réception dans vos entrepôts avec des réserves caractérisées sur le Bon de Livraison Vestel France pour une prise en charge à 100%
 - La demande doit être effectuée dans les 72h maximum après la date de réception dans l'entrepôts du client final, pour une prise en charge avec responsabilité partagée de 50%
 - Envoyez votre demande à contactb2b@vestel-france.fr en joignant les documents ci joints
 - Facture d'achat
 - BL avec réserves caractérisée
 - Formulaire dédié en annexe 5 rempli par vos soins
 - Photo du défaut (Dalle allumée si possible)
 - Photos des 4 faces de l'emballage
 - Une fois l'accord de retour obtenu, vous devez impérativement retourner le produit dans son emballage d'origine.

Les cartons d'emballages abimés sont une exclusion de prise en charge de dossier de casse occulte.

IMPORTANT AVANT TOUTE INTERVENTION TECHNIQUE :

- La dernière version de software disponible doit être installée sur nos produits
- L'ensemble des produits de notre gamme B2B doit **IMPERATIVEMENT** faire l'objet, à votre charge, d'un contrat de maintenance informatique (Hardware / software – dernier rapport d'intervention disponible).

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 trop faible voire inexistant ou branchement d'un périphérique inadapté.
- 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 emballé 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 ou 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.**

- Règle des pixels défectueux :
Norme ISO13406 – Nos dalles sont de Type 2/II – Soit au-delà de 2 pixels HS, une demande de remboursement peut être acceptée.
≤ 2 pixels = pas de prise en charge

Classe	Nombre maximal de défauts par type et par million de pixels		
	Type 1	Type 2	Type 3
I	0	0	0
II	2	2	5
III	5	15	50
IV	50	150	500

Cas particulier de la panne au déballage :

En cas de pixel défectueux constaté dans les 15 jours suivant la date d'achat, Vestel accepte la reprise du produit dans le cadre de la panne au déballage.

PROCESS DEMANDE D'INTERVENTION

Contacts : **Mr Jeremy BEC**
Email : j.bec@vestel-france.fr

1 – Demande d'intervention sur site

- Appel hotline 01.41.13.04.97 pour confirmation intervention sur site ou en atelier (selon taille produit)
- Envoyer une demande d'intervention en remplissant le formulaire destiné à cet effet en annexe 2

Par mail contactb2b@vestel-france.fr ET sav@vestel-france.fr

En prenant soin de joindre la facture d'achat client

- Dès l'obtention d'un numéro d'accord, retour du produit en atelier (port aller et retour à la charge de Vestel)
- Si intervention sur site, les coordonnées de la station technique prenant en charge l'intervention vous seront communiquées par mail.
- Cas particulier : Si le produit est confirmé non réparable par la hotline (Dalle HS par exemple), alors édition d'un N° d'accord de retour afin de retourner le produit à l'adresse ci-dessous pour expertise (port à la charge de Vestel)

VESTEL FRANCE

47D Avenue des Pépinières
Parc MEDICIS
94260 FRESNES
Tel. : 01.41.13.05.04

PROCESS DE RETOUR

- En cas de panne après la panne au déballage pendant la garantie :
Après accord obtenu par Vestel France, envoyer un autre écran identique (SWAP) sur palette pour permettre à votre client de mettre le produit défectueux dans le nouvel emballage. Le client devra alors envoyer une photo du produit dans son emballage et sur la palette cerclée afin que Vestel puisse déclencher la demande d'enlèvement.

2 – Réparation

Les réparations sont effectuées exclusivement par Vestel ou par notre réseau de stations techniques agréées ou après agrément de votre service technique par notre Directeur SAV : Mr Bernard DURAND

Assistance technique :

Nous pouvons si vous le souhaitez, vous donner un accès à notre site web technique pour consulter les informations suivantes :

- Liste des pièces détachées avec nomenclature
- Schéma technique
- Service manuel
- Bulletins d'informations techniques
- Notice d'utilisation

Avant tout appel auprès de notre service technique ou de notre hotline, vous devez vous munir des éléments suivants :

- Modèle de ou des appareils
- Panne constatée (Descriptif précis) (avec photo si possible)
- Numéros de série
- Dernières versions de soft installées
- Nom et adresse du site où se trouve le produit
- Historiques des interventions

ASSISTANCE TECHNIQUE PAR TELEPHONE OU PAR EMAIL

contactb2b@vestel-france.fr – Tel 01.41.13.04.97 (le matin uniquement)

ASSISTANCE TECHNIQUE SUR SITE OU EXPERTISE SUR SITE

En cas de demande de déplacement du personnel Vestel ou d'une station technique non justifiée, tous les frais concernant ce déplacement vous seront facturés.

Directeur SAV Vestel
Mr Bernard DURAND
b.durand@vestel-france.fr

Service commercial
Mr Philippe Benhamou
p.benhamou@vestel-france.fr

&

Mr Kevin Elbaz
k.elbaz@vestel-france.fr

Assistance technique B2B
Mr Jérémy Bec
01.41.13.04.97
j.bec@vestel-france.fr