Annexe 2 Page 1



 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 (1) -------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**

**VOIE-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------**

**Code Postal**

**VILLE**

**Téléphone Non du contact sur le site**

**Adresse email**

**VOTRE REFERENCE INTERNE (**DOSSIER SAV**)**

**Marque**

**Modèle**

****

 **Date de 1ère mise en installation**

**10**

 **Code Produit (8 chiffres)**

**7**

 **Numéro de série (13 chiffres)**

 **(Commençant par 7 ou 8)**

Annexe 2 Page 2

**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 Androïd
* **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)**

Annexe 2 Page 3

* 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.**

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

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 Cachet de la société

 (Avec mention : Lu et Approuvé)



 47D Avenue des Pépinières 94260 FRESNES

 Tél. : **01.41.13.05.04 Fax** : **01.46.89.37.85 –** **sav@vestel-france.fr**