

VESTEL | Visual Solutions

Procédure Service Après Vente

Octobre 2021

▪ Garantie

- ✓ Durée : Garantie de 3 ans + extension possible de 2 ans maximum (Hors dalle HS)
- ✓ Garantie : pièces et main d'œuvre
- ✓ Accessoires : Garantie 1 an

Justificatif :

- Facture d'achat du client avec numéro de série
- Photo de la plaque signalétique
- Formulaire Vestel Réparation VS

- L'intervention doit se faire sur un produit mis à disposition (démonté de son support). Vestel n'assure pas le démontage et remontage du produit.
- Les problèmes de soft "client" (Exemple système d'exploitation Windows) et de compatibilité de matériel ne rentrent pas dans le cadre de la garantie.
- La garantie ne couvre pas la configuration ou la calibration du produit après réparation.

 0809 54 14 14

 contactb2b@vestel-france.fr

▪ Panne au déballage

- ✓ A signaler par email sous 15 jours (date d'achat fournisseur)
- ✓ Le défaut doit être confirmé par notre service technique
- ✓ Produit à retourner dans son emballage d'origine (polystyrènes, palette + sangle(s) si nécessaire(s) etc...) avec la totalité des accessoires (câble(s), télécommande(s) etc..)

Justificatif :

- Formulaire Vestel DOA VS
- Photo de la plaque signalétique de l'appareil
- Facture d'achat du client avec le numéro de série

- Les problèmes de soft "client" (Exemple système d'exploitation Windows) et de compatibilité de matériel ne rentrent pas dans le cadre de la panne au déballage.
- 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.
- Le retour d'un produit sans l'accord de Vestel France sera automatiquement refusé.
- Le client est responsable de sécuriser le produit dans son emballage d'origine, la réception d'un produit cassé entrainera automatiquement le refus du dossier.

 0809 54 14 14

 contactb2b@vestel-france.fr

▪ Litige Transport

- ✓ Notifier la casse sur le BL/CMR avec des réserves précises
 - ✓ Confirmer les réserves émises sous 48 heures par LRAR au transporteur concerné
 - ✓ Envoyer par email une copie de la LRAR + CMR avec réserves + photos de toutes les faces du colis, des polystyrènes et de l'écran allumé.
-
- La qualité des documents doit être suffisante pour être exploitée convenablement.
 - L'absence d'un de ces éléments entrainera automatiquement le refus du dossier.

▪ Casse Occulte

- ✓ Notifier la casse sur le BL
- ✓ Prendre des photos de toutes les faces du colis, des polystyrènes et de l'écran allumé.
- ✓ A signaler par email sous 72 heures
- ✓ Produit à retourner dans son emballage d'origine (polystyrènes, palette + sangle(s) si nécessaire(s) etc...) avec la totalité des accessoires (câble(s), télécommande(s) etc..)

Justificatif :

- Facture d'achat du client avec numéro de série
 - Photo de la plaque signalétique
 - Photos du BL
 - Formulaire Vestel Casse Occulte VS
-
- L'absence d'un de ces éléments entrainera automatiquement le refus du dossier.
 - La qualité des documents doit être suffisante pour être exploitée convenablement.
 - La casse lié au transport doit être prise en charge par l'assurance transport.
 - Le retour d'un produit sans l'accord de Vestel France sera automatiquement refusé.



01 46 75 00 29



logistique@vestel-france.fr



01 41 13 05 04



sav@vestel-france.fr

▪ Exclusions de garantie

- Plaque signalétique absente ou totalement ou partiellement 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.
Exemple : exposition directe au soleil.
- Les dommages consécutifs à l'intrusion de cafards ou de tout autre insecte, liquide ou objet extérieur.
- Défaut occasionné par un évènement naturel, ou d'un défaut d'alimentation (dégâts des eaux, Orage, surtension, sous-tension...).

▪ Exclusions de garantie

- 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 Windows ou Android.
- 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.

▪ Retour Produit

Le retour produit sera géré par le service concerné.

Pour cela l'emballage d'origine, la palette et toutes les protections doivent être conservés et utilisés pour le retour.

Toute destruction du produit sans autorisation de VESTEL entrainera automatiquement le refus du dossier.

▪ Contact :

Panne au déballage / Service technique :

☎ 0809 54 14 14

@ contactb2b@vestel-france.fr

Casse Occulte / Accord de retour :

☎ 01 41 13 05 04

@ sav@vestel-france.fr

Logistique :

☎ 01 46 75 00 29

@ logistique@vestel-france.fr

Service commercial :

☎ 01 46 75 00 29

@ k.elbaz@vestel-france.fr

Panne au déballage

VESTEL FORMULAIRE DECLARATION PANNE AU DEBALLAGE

Document réservé exclusivement aux déclarations de panne au déballage des produits Visual Solution
Le service technique doit être au préalable contacté afin de confirmer la panne.

La panne au déballage doit être faite sous les 15 jours après l'achat.

DEMANDEUR

Date Distributeur
 Nom Société
 Téléphone Email

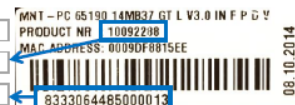
DESCRIPTIF PRECIS DU PROBLEME

LOCALISATION DU PRODUIT

Nom Société Contact
 Adresse
 Code Postal Ville
 Téléphone Email

IDENTIFICATION DU PRODUIT

Marque Modèle
 Date 1er Mise en service
 Code produit (8 Digits)
 Numéro de série (13 Digits)



Casse occulte

VESTEL FORMULAIRE DECLARATION DE CASSE OCCULTE

Reference :	CLAIM_FORM_BROKEN_PANEL	Date :	<input type="text"/>
Client :	<input type="text"/>	Distributeur :	<input type="text"/>
Vendu le :	<input type="text"/>		
Localisation du produit :	<input type="text"/>		

Numéro de série du produit :

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

Photo de la plaque signalétique :

1
Photo de la plaque signalétique sur le produit

I. Appareil cassé

2
Photo de la totalité de l'écran (écran allumé)

3
Photo zoomée sur la ou les casses (écran allumé)

II. Emballage carton

4 Face Avant

5 C O T E

6 Face arrière

7 Dessus

8 C O T E

III. Protection intérieure

9 Face avant

Polystyrène supérieur

Polystyrène inférieur

Côté gauche Côté droit

10 Face arrière

Polystyrène supérieur

Polystyrène inférieur

Côté gauche Côté droit

IV. Procédure

La déclaration doit être faite sous 72 heures. Elle doit être accompagnée au minimum des 10 photos obligatoires avec une qualité suffisante pour analyse.

Note IMPORTANTE : le non-respect de ces conditions et tout élément manquant entrainera automatiquement le refus du dossier.

Intervention

VESTEL FORMULAIRE DEMANDE D'INTERVENTION VISUAL SOLUTION

Document réservé exclusivement aux demandes d'interventions pour les produits Visual Solution
Le service technique doit être au préalable contacté afin de confirmer la panne.

DEMANDEUR

Date Distributeur
 Nom Société
 Téléphone Email

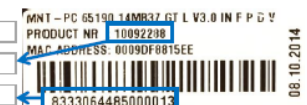
DESCRIPTIF PRECIS DU PROBLEME

LOCALISATION DU PRODUIT

Nom Société Contact
 Adresse
 Code Postal Ville
 Téléphone Email

IDENTIFICATION DU PRODUIT

Marque Modèle
 Date 1er Mise en service
 Code produit (8 Digits)
 Numéro de série (13 Digits)



Le demandeur certifie avoir pris connaissance des exclusions de garantie et qu'en cas de demande non justifiée, ou d'exclusion de garantie tous les frais engendrés seront à sa charge avec un montant forfaitaire minimum de 200 €.

Nom et Signature du demandeur
(avec mention : lu et approuvé)

Cachet de la société

VESTEL | Visual Solutions