Manuel d’information pour le service d’ intervention technique Philips Signage 2024 PPDS France

Gamme affichage dynamique

Région France

Sommaire

1. Information et Garantie

1.1 Introduction

1.2 Période de garantie de Dé et Réinstallation

1.3 Procédure de service de Dé et Réinstallation

1.4. Exceptions au service de Dé et Réinstallation

1.5. Exclusions

1.6. Hors garantie

2. Service Région France

2.1 Scénario et délai d'intervention

3. Comment contacter le support client

3.1. Quand faire appel au service client

Manuel d'information Service intervention technique Philips 2024

1. Information et Garantie

1.1 Introduction

Cher Client, merci d'avoir choisi un produit d'affichage dynamique Philips.

Tous nos écrans d'affichages sont conçus et fabriqués sous les normes les plus strictes avec des performances de haute qualité techniques et environnementales et une facilité d'installation.

Si vous rencontrez des difficultés pour installer ou utiliser vos écrans Philips, nous vous recommandons d'abord de consulter le mode d'emploi ou les informations sur www.ppds.com onglet assistance. Un onglet centre de téléchargement vous donnera accès au manuel utilisateur des produits.

Vous pouvez également contacter votre Intégrateur qui a installé vos écrans, il pourra également vous aider dans la démarche.

Le Service client Philips reste bien entendu à votre écoute si nécessaire.

1.2 Période de garantie de Dé et Réinstallation

La RMA ou l'autorisation d'échange de matériel sera traité après acceptation du dossier par notre service de garantie.

La période de garantie standard est de 36 mois, il est possible de souscrire à une extension de garantie de 2 ans supplémentaires soit 60 mois **;** nous offrons pendant cette période **le service Dé et Ré Installation.**

La garantie démarre le jour de votre achat, votre facture fait foi.

Si vous ne pouvez pas fournir la preuve de la date d'achat, le démarrage de la période de garantie se calculera à partir de trois mois après la date de fabrication ou du numéro de série indiqué sur le produit.

Si un dysfonctionnement apparaît en raison d'un produit défectueux durant votre période de garantie, nous lancerons la procédure d'échange et de Dé et Réinstallation d'un nouvel appareil.

1.3 Procédure de service de Dé et Réinstallation

La Désinstallation et Réinstallation comprend :

- ✓ Démontage de tous les câbles et remballage du produit défectueux
- ✓ Installation du produit de remplacement et connexion des câbles
- ✓ Mise en marche et vérification du bon fonctionnement du produit
- ✓ Le produit défectueux sera pris en charge par le partenaire de service

Le service est sujet aux conditions suivantes :

- ✓ L'écran ne doit pas être installé à plus de 2 mètres du sol (Haut de l'écran)
- ✓ Que le défaut provienne de l'écran d'affichage Philips et non d'un problème d'installation ou d'un autre produit.
- ✓ Qu'il y ait suffisamment d'espace pour que 2 personnes puissent travailler autour du produit en toute sécurité.
- ✓ Qu'il n'y ait pas de restriction pour accéder au site qui n'aurait été clarifié au préalable.
- ✓ Qu'aucun équipement spécifique de levage ou montée ne soient nécessaires
- ✓ Pour les murs d'images, que les écrans soient installés sur des supports amovibles "push-out"

1.4 - Exceptions au service de Dé et Réinstallation

Si ces critères ne sont pas respectés (par exemple le contrôle d'accès, la hauteur, casse sur l'unité ou les raisons non liées à l'écran d’affichage de PHILIPS) le technicien

- Etablira un devis pour le travail justifiant le coût supplémentaire (par exemple l'équipement de levage, le temps pour analyser, etc)
- Conseillera au client de contacter l'intégrateur qui a initialement installé le produit pour l’aider

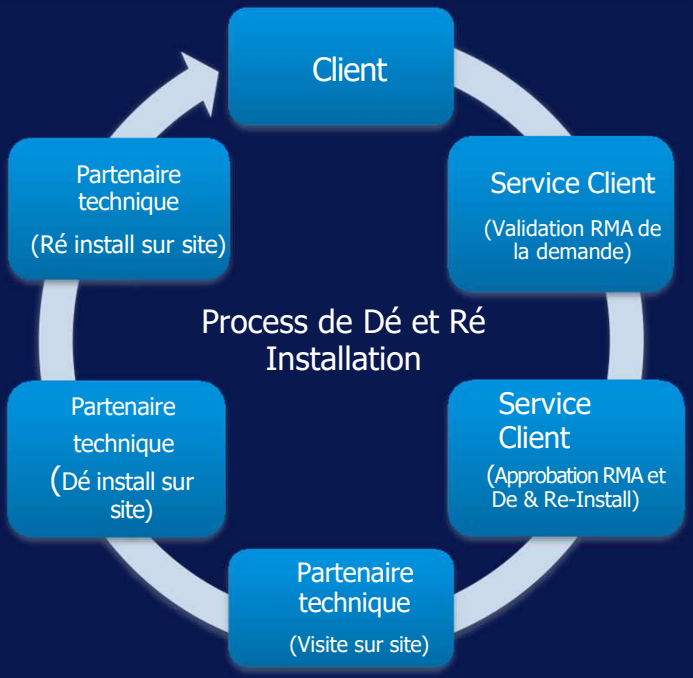
1.5 Exclusions

SY Plan EMEA – Vertical Market Share

La garantie s'applique si le produit a été manipulé correctement pour son usage prévu et conformément au mode d'emploi. La garantie ne couvre pas les dommages conséquents aux catastrophes naturelles, y compris, mais non limité, la perte de données ou la perte de chiffre d'affaires . La garantie ne s'applique pas si :

- Les documents transmis ont été modifiés, raturés ou sont illisibles
- Le modèle ou le numéro de série du produit a été modifié, effacé, ou est illisible
- Des réparations, des modifications ou des altérations ont été exécutées sans l'autorisation du support technique central Philips.
- Des dégâts sont causés par un accident dû au soleil, à l'eau, au feu, au manque de ventilation, aux températures extrêmes, à un mauvais usage du matériel ou a une négligence de l'utilisateur ;
- Les défaillances sont causées par un mauvais traitement ou un mauvais usage des écrans ;
- Les produits requièrent des modifications ou des adaptations qui se plient à un standard technique national ou local s'appliquant dans des pays pour lesquels le produit n'a pas été conçu à l'origine, fabriqué, approuvé ou/et autorisé. Par conséquent, il convient de toujours vérifier si le produit peut être utilisé dans des pays ou régions spécifiques.
- La casse occulte, le produit est cassé dans un emballage ne présentant aucun dommage ou choc apparent.

2. SAV Région France



RMA approuvé avant 12:00* → Réception de votre produit de remplacement 48 heures*

RMA approuvé après 12:00* → Réception de votre produit de remplacement 72 heures*

3. Comment contacter le support client

Contacter le SAV Philips:
France (+33) **01 86 65 15 63**

Choix 5 pour Moniteurs d'affichage (Références BDL)

3.1 Quand faire appel au service client ?

Avant de contacter le SAV Philips nous vous conseillons de suivre les étapes suivantes

- Consultez l'onglet assistance de notre site internet **www.ppds.com/assistance** ; vous trouverez également **le centre de téléchargement des manuels** utilisateurs, fiches produits etc ..
- Consultez votre Intégrateur Système ou votre revendeur.

Vous pouvez contacter le support technique par mail sur www.ppds.com/Assistance

ou par téléphone au **(+33) 01 86 65 15 63 Choix 5 (Signage) ou 4 (HTV)**

Pour vous aider efficacement lorsque vous contactez votre intégrateur Système, revendeur ou représentant du SAV Philips, merci de vous munir des éléments suivants :

- La facture originale ou le ticket de caisse, indiquant la date d'achat, le nom du revendeur et la référence / modèle du produit
- Le numéro de série du produit, qui se trouve à l'arrière du produit (S/N…)

- **Contacter votre intégrateur en cas de casse occulte, nous avons mis en place une assurance couvrant cette casse avec certains de nos grossistes.**


PHILIPS
Merci de votre attention



Powering Evolution