

Garanties : Conditions Générales

RVB VIDÉO propose sa propre interface de suivi des prestations de garantie. Cette solution propose plusieurs avantages, pour le client et pour l'entreprise :

Hot line disponible 5 jours sur 7 de 8h30 à 18h. Joignable sur un numéro non surtaxé (coût d'un appel local), votre demande d'intervention est enregistrée, et vous êtes soit mis en ligne directement avec un technicien, soit rappelé sous 2heures maximum. Cet appel fait l'objet d'un enregistrement sur logiciel de suivi à fins de traçabilité.

Interface et interlocuteur unique : Il peut être complexe pour un service technique de devoir appeler chaque constructeur en cas de panne, avec des numéros et des horaires d'ouverture différents. RVB VIDÉO s'engage à faire l'interface avec tous les constructeurs sans pénaliser les délais d'intervention.

Suivi des interventions en mode projet : Au-delà de la simple panne d'un matériel, RVB VIDÉO a une vision globale des installations réalisées chez ses clients, ainsi que des suivis SAV déjà effectués.

Retour d'information : Dans le cadre de notre politique qualité, il est important pour nous d'avoir des informations aussi complètes que possible sur la fiabilité des matériels, afin de maintenir notre offre au niveau des critères de satisfaction qui font partie de nos objectifs qualité.

SAV : Procédures Qualité

Les principaux dysfonctionnements constatés dans un service après vente sont essentiellement :

Les pannes récurrentes : Lorsqu'un seul et même matériel subit plus de 3 pannes consécutives sur une année couverte par la garantie constructeur,

Les pannes anormalement fréquentes : lorsqu'une référence précise, déployée en quantité, présente un taux de panne > 5%,

Les immobilisations de matériel en réparation : temps de réparation en atelier > 8 jours (indépendamment de la notion de prêt relais)

Face à ce type de situation, RVB VIDÉO s'engage à mettre en place les actions correctives suivantes :

Pannes récurrentes : Echange du matériel concerné

Pannes anormalement fréquentes : Le produit est provisoirement suspendu du catalogue. Une information est envoyée aux services techniques du constructeur ainsi qu'à son responsable commercial, afin qu'une expertise puisse être faite sur la série concernée. Une solution technique et commerciale sera mise en place (remplacement, prolongation des garanties contractuelle, upgrade de gamme sans changement de coût, etc.)

Temps d'immobilisation en réparation : La garantie est prolongée du temps d'immobilisation constaté

Traçabilité :

RVB VIDÉO s'engage à fournir sur simple demande de son client les résultats des indicateurs qualité de son Service Après Vente.

Nombre de produits ayant fait l'objet d'une intervention

Délai d'intervention

Délai de réparation

Nombre de pannes récurrentes

Nombre de pannes fréquentes

Prolongations de la garantie effectuée

L'extraction de ces éléments de notre base de données peut demander un délai administratif.

Exclusions de Garantie

Le matériel sera tenu à la disposition de nos services dans un lieu déterminé lors du déclenchement de l'intervention. La garantie ne comprend pas la dépose des matériels installés au plafond, qui reste soit à la charge du client par ses services, soit peut faire l'objet d'un devis d'intervention de notre part (voir offre tarifaire université jointe)

Le matériel de prêt fera l'objet d'un bon de livraison pour prêt à signer par le service réceptionnaire. Il n'est pas systématiquement identique au matériel original défectueux, mais présente les mêmes fonctionnalités.

La garantie ne comprend pas les dommages accidentels ou résultant d'une mauvaise utilisation du matériel (surchauffe, chutes, surtensions...) Ces dommages ne pouvant être systématiquement envisagés lors de la validation de la panne par la hot line, le déclenchement de l'intervention ne nous engage pas quant à la prise sous garantie.

Conditions de garantie spécifiques

Des conditions de garanties spécifiques peuvent être accordées :

Soit par les constructeurs dans le cadre d'utilisations spécifiques (Education)

Soit lors d'un accord commercial défini dans un Contrat Cadre. Dans ce cas, les garanties sont clairement stipulées produit par produit avec les procédures associées, et un avenant est associé au Contrat Cadre ou à l'Acte d'Engagement correspondants.

Tableau des principales garanties constructeurs

MATERIEL	GARANTIE STANDARD	GARANTIE OPTION	DIVERS
CANON vidéoprojecteurs	3 ans retour atelier	3 ans sur site	6 mois
CHRISTIE	Tri DLP (Xénon et Série M) 3 ans retour atelier Mono DLP 2 ans retour atelier Tri LCD 3 ans retour atelier Soyder 1 an retour atelier		
EINSTRUCTION Tableaux Interactifs	3 ans Site		
EINSTRUCTION Tablettes mobiles	2 ans RA		
EPSON vidéoprojecteurs	2 ans retour atelier pour les classes M et T 3 ans retour atelier pour les classes V et W	3 ans sur site	Série EB : 1 an ou 1000 heures Série EMP : 3 mois ou 500 heures Modèles Education : 3 ans
EXTRON Pilotage - Interfaces	3 ans ra	3 ANS	
HITACHI Accessoires	2 ans		
HITACHI Tableaux Interactifs	5 ans		
HITACHI vidéoprojecteurs	3 ans sur site		6 mois pour les lampes (ou 2000 heures)
JVC Caméras professionnelles	1 an		
JVC Matériel Broadcast	1 an		
KRAMER Pilotage - Interfaces	7 ans ra	7 ANS	
LG Lecteurs DVD	1 an		
LG Téléviseurs GP	2 ans site		
LIFESIZE Visioconférence	1 an RA	Maintenance supplémentaire 1 an obligatoire Jusqu'à 3 ans sur site	
MITSUBISHI moniteurs	3 ans sur site		
MITSUBISHI vidéoprojecteurs	5 ans dont 3 ans sur site et 2 ans retour atelier		2 ans
NEC Ecrans plats LCD/Plasma	3 ans site		
NEC Vidéoprojecteurs	3 ans site		lampe 1000 heures
PANASONIC Plasma	3 ans retour atelier (sauf 103" 3 ans site)	3 ans site	
PANASONIC Vidéoprojecteurs	3 ans sur site	5 ans sur site	
POLYCOM Visioconférence	1 an RA	Maintenance supplémentaire 1 an obligatoire Jusqu'à 3 ans sur site	
POLYVISION Tableaux Interactifs	2 ans sur site	5 ans sur site	
PROMETHEAN Accessoires	1 an RA		
PROMETHEAN Systèmes de vote	1 an RA		
PROMETHEAN Tableaux Interactifs	3 ans (Surface garantie 5 ans)		
RADVISION Visioconférence	1 an RA	Maintenance supplémentaire 1 an obligatoire Jusqu'à 3 ans sur site	
Samsung Lecteurs DVD	1 an		
SAMSUNG moniteurs grand public	2 ans sur site		
SAMSUNG moniteurs pro	Plasma 24 mois sur site LCD jusqu'à 32 pouces inclus LCD >32 pouces 2 ans sur site	Jusqu'à 5 ans sur site	
SAMSUNG Téléviseurs GP	2 ans site		
SANYO écrans plats	3 ans retour atelier		
SANYO Téléviseurs GP	2 ans site		
SANYO vidéoprojecteurs	3 ans sur site pour les séries DSU - SW-SU - WXU 3 ans retour atelier pour les séries XP - XF - EF - UF	Transformation 3 ans Ra en 3 ans site sur les modèles concernés	Lampes : 6 mois
SMART Accessoires	1 an		
SMART Tableaux Interactifs	2 ans		
SONORISATION toutes marques	2 ans RA		
SONY Caméras professionnelles	1 an		
SONY Matériel Broadcast	1 an		
SONY Téléviseurs GP	2 ans site		
SONY Vidéoprojecteurs	3 ans ra	Jusqu'à 5 ans sur site	
TOSHIBA Lecteurs DVD Combi	1 an		
TOSHIBA Téléviseurs GP	2 ans site		
VIVITEK	3 ans sur site		Lampes 1 an