



**FICHE SUIVEUSE DE MAINTENANCE**  
DEMANDE D'INTERVENTION SAV

SAV 2 F1 v4

11/3/14

Afin de rendre le traitement de votre demande efficace, nous vous prions de remplir toutes les lignes ci-dessous, merci.

<b>À COMPLÉTER PAR LE CLIENT</b>	<b>ETABLISSEMENT</b>		<b>N° de Client :</b>
	<b>NOM / PRENOM</b>		
	<b>FONCTION / SERVICE</b>		
	<b>N°TELEPHONE et N°FAX:</b>		
	<b>QUESTIONS PRATIQUES</b>		
<b>1</b>	Avez-vous éteint la V-Box pendant 15 secondes avant de la rallumer pour voir si le problème persiste?		<b>OUI</b>
<b>2</b>	Avez-vous effectué des tests en intervertissant les différents composants de nos colonnes, pour vérifier que la panne vient bien du matériel que vous voudriez remplacer ? (Exemple: Brancher une caméra sur un autre processeur Vims)		<b>OUI</b>
<b>3</b>	Avez-vous vérifié l'état de la lampe (VA9500 pour processeur VLS600 ou VLS500) ?		<b>OUI</b>
<b>4</b>	Avez-vous vérifié les branchements? La prise caméra est-elle bien enfoncée?		<b>OUI</b>
<b>MATERIEL EN PANNE :</b>			
<b>REFERENCE (obligatoire)</b>			
<b>NUMERO DE SERIE (obligatoire)</b>			
<b>SERVICE POUR LA LIVRAISON</b>			
<b>DESCRIPTION DE LA PANNE</b>			
<b>NOM et coordonnées E-MAIL du décisionnaire pour l'envoi d'un éventuel Devis</b>			

**L'équipe SAV de VIMS est à votre écoute tous les jours de 8h30 à 17h30.**

Afin de vous garantir un Matériel de Remplacement dans les meilleurs délais, nous vous demandons de nous alerter **avant 13h00 pour un échange standard en J+1.**

Le matériel en panne devra être retourné à VIMS pour expertise, **au plus tard 48h00 après réception** par vos services, du matériel de remplacement adressé par VIMS.

**Merci de nous adresser ce document en PJ par e-mail à l'adresse suivante:**

**sav@vims-system.com**  
(copie : [accueil@vims-system.com](mailto:accueil@vims-system.com))

## RESERVÉ SAV VIMS

<b>MATÉRIEL DE REMPLACEMENT</b>	Référence	
	N° de série	
	Date et N° de BL	
<b>RÉPARATIONS</b>	DATE et N° bon de retour	
	N° de série des matériels retournés	
	Date de l'expertise	
	EXPERTISE des matériels concernés	Hors Garantie / Sous garantie
	RÉPARATION des matériels concernés	
<b>DEVIS/ FACTURATION</b>	DATE ET N° DU DEVIS	(Imprimer sous format "PDF Créator" et envoyer par mail au client / mettre un lien hypertexte vers la copie du Devis)
	DEVIS ACCEPTÉ LE	
	DATE + N° DE FACTURE	(Imprimer sous format "PDF Créator" et envoyer par mail et par courrier au client / mettre un lien hypertexte vers la c
	CONFIRMATION D'ÉCHANGE STANDARD	(Mettre un lien hypertexte vers la fiche.)