



# **Procédure de Service Après-vente, Support et Garantie**

**Edition 2011**

## Sommaire

<b>1. Introduction</b> .....	3
<b>2. Conditions de garantie</b> .....	4
2.1. Conditions de garantie.....	4
2.2. Responsabilités.....	5
<b>3. Réparation des produits Tiptel</b> .....	6
3.1. Procédure.....	6
3.2. Cas d'échange avancé pour Partenaire Tiptel.....	7
3.3. Conditions de réparation.....	8
<b>4. Support Hotline</b> .....	9
4.1. Support téléphonique PBX Tiptel.....	9
4.2. Télémaintenance PBX.....	10
4.3. Support sur site.....	11
<b>5. Procédure de Panne au déballage</b> .....	13

## Documents annexes

- **Modèle formulaire de devis**
- **Modèle formulaire d'échange PAD**
- **Formulaire de demande de télémaintenance**
- **Informations requises pour étude de déploiement DECT**
- **Demande d'échange avancé pour Partenaire Tiptel**
- **Fiche SAV à renvoyer avec les produits au service technique Tiptel**

## 1. Introduction.

Le document « Procédure de service Après-vente, Support et Garantie » présente les procédures mises en œuvre par Tiptel France pour la fourniture du service après-vente pour les différents produits commercialisés par la société.

L'objectif du présent document est de déterminer avec précision, selon la situation, comment se déroule le service après-vente et de déterminer si ce service relève ou non de la garantie Tiptel.

D'une manière générale, Tiptel France assure uniquement le service après-vente pour les produits vendus par Tiptel France, utilisés sur le territoire français, DOM-TOM inclus.

Pour tous les cas non directement décrits dans le présent document, les conditions générales de vente et de livraison sont alors applicables. Ces conditions peuvent vous être envoyées sur simple demande.

Ce programme de Service Après-vente, Support et Garantie annule et remplace tout autre document antérieur de même nature.

**Le présent document est valable à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2011.**

## 2. Conditions de garantie

### 2.1 Conditions de garantie

Chaque appareil Tiptel bénéficie d'une garantie constructeur d'une durée de **24 (vingt-quatre) mois** suivant la date de facturation du dit produit par Tiptel France. Les produits d'autres constructeurs, non logotypés « **tiptel** » mais distribués par Tiptel France disposent d'une garantie de 12 (douze) mois suivant la date de facturation par Tiptel France.

Dans le cadre de cette garantie, nous prenons en charge la réparation ou le remplacement gratuit de toutes les pièces défectueuses pour cause de vice de fabrication ou de matériel. Toutefois, nous déclinons toute responsabilité pour les dégradations ou les pannes résultant d'une utilisation ou d'un transport non appropriés.

Pour pouvoir bénéficier de la garantie constructeur, la facture d'achat du client utilisateur doit pouvoir être fournie à Tiptel. Pour rappel, seule la date de facturation par Tiptel France au revendeur fait foi pour le calcul de la période de garantie.

Dans le cadre de la garantie constructeur, aucun frais ne peut être facturé pour la réparation, tant pour la main d'œuvre que pour les composants utilisés. Une réparation effectuée pendant la période de garantie n'entraîne en aucun cas le prolongement de la dite période de garantie. Cette disposition vaut tant pour le composant remplacé que pour l'ensemble de l'appareil.

La garantie ne peut être invoquée pour les points suivants :

- Le mode d'emploi n'a pas été consulté (mauvaise utilisation).
- La panne est la conséquence de causes externes (situées en dehors de l'appareil), par exemple la foudre, la surtension, des dégâts liés à des liquides ou à un incendie.
- Les autocollants de garantie sont endommagés.
- Des réparations ont été effectuées par des personnes étrangères à Tiptel France
- La vignette mentionnant le numéro de série et/ou les références du produit a été modifiée ou enlevée.
- **Les batteries ne sont pas garanties**

## 2.2 Responsabilités

- 2.2.1 La responsabilité de Tiptel ne pourrait être engagée pour des dommages indirects ou immatériels subis par le client du fait du non-fonctionnement ou du mauvais fonctionnement du matériel Tiptel, tels que, notamment, toute perte de production, manque à gagner, perte de contrats ou perte de données. Tiptel décline toute responsabilité pour tout dommage, direct ou indirect, causé par le logiciel livré ou installé avec du matériel Tiptel.
- 2.2.2 Tiptel n'est pas responsable du contenu des communications ou des messages, ni de l'intégrité des données transitant par son réseau de distribution. Elle n'est pas davantage responsable des services, ni de leur facturation lorsque ceux-ci sont offerts par des tiers et accessibles par son réseau de distribution. Tiptel n'accorde aucune garantie et décline toute responsabilité concernant les services offerts ou l'information distribuée par un intermédiaire de son réseau de distribution. Tiptel n'est pas responsable des transactions intervenant entre un tiers et le client. Elle n'est, en aucun cas, partie au contrat formé entre le tiers et le client, sauf mentions contraires.
- 2.2.3 En cas de raccordement direct ou indirect à un opérateur ou une société de services autre que l'opérateur national, par des interfaces même standardisées au niveau national ou européen, la qualité des communications et/ou des services ne pourra être garantie. En outre, Tiptel ne pourra être tenu pour responsable d'une éventuelle insuffisance de qualité et/ou une diminution de services, ni de quelconque perte financière ou manque à gagner résultant d'un routage inapproprié.

## 3. Réparation des produits tiptel

### 3.1 Procédure

Les réparations effectuées sur les produits fournis par Tiptel France sont traitées de façon centralisée au service technique de Voisins le Bretonneux (78).

La durée d'une réparation est fonction de la nature de ce produit.

L'appareil soumis au service technique pour réparation doit répondre aux conditions suivantes :

1. Les réparations doivent être livrées franco de port chez Tiptel France (l'acheminement du produit défectueux jusqu'au service technique Tiptel est à la charge du client) à l'adresse suivante :

**Tiptel – SAV**  
**23 avenue René Duguay-Trouin**  
**F-78960 Voisins-le-Bretonneux**

2. Une description claire et précise de la réclamation doit être fournie, éventuellement au moyen du formulaire de retour SAV disponible en annexe.
3. Mentionner l'adresse de réexpédition ainsi que le numéro de téléphone, de télécopie et l'e-mail d'une personne à contacter pour toute demande d'information et l'envoi éventuel d'un devis.
4. La facture d'achat doit être jointe s'il est question de garantie constructeur. Si la garantie constructeur est confirmée, les frais de port pour le retour du produit en France métropolitaine sont pris en charge par Tiptel France. Dans le cas contraire, des frais d'investigation et de retour produit seront facturés pour un montant de 30 €HT par produit.

L'appareil sera renvoyé dans l'état dans lequel il a été reçu par Tiptel France, sauf si son état est lié à la panne. Aucun accessoire manquant ne sera rajouté.

Tiptel France accorde trois mois de garantie sur les travaux effectués dans le cadre des réparations. En d'autres termes, une réparation pour les mêmes plaintes sera effectuée gratuitement pendant ce délai.

Tiptel France ne peut être tenu pour responsable en cas de perte de paramètres, de configuration ou de toutes autres données durant l'analyse ou les réparations. Même lorsque Tiptel France procède à une sauvegarde des données sur demande expresse du client, Tiptel France décline toute responsabilité en cas de perte de paramètres, de configuration ou de données. Tiptel France part du principe qu'une sauvegarde a déjà été effectuée par l'utilisateur ou l'installateur avant l'envoi du produit en réparation dans nos locaux.

### 3.2 Cas d'échange avancé pour Partenaire Tiptel

Pour la gamme de centraux logotypés « **tiptel** », **dans le cadre de la garantie constructeur**, les revendeurs professionnels ayant signé un contrat Partenaire ou Partenaire Expert avec Tiptel France ont la possibilité de contacter la hotline Tiptel pour demander un échange avancé du central. Pour ce service d'échange, les modalités et procédures suivantes sont applicables :

- Toute demande d'échange devra au préalable être validée au cours d'un appel téléphonique avec le service technique de Tiptel France. Le partenaire Tiptel devra appeler le service technique Tiptel depuis le site où est installé le produit défectueux afin de pouvoir procéder à toutes les vérifications demandées par le technicien Tiptel qui s'assurera qu'aucune solution de dépannage à distance n'est possible.
- Une fois la demande d'échange avancé validée, le service technique Tiptel communique au revendeur Partenaire le numéro d'autorisation d'échange avancé et le document de demande d'échange à renvoyer par fax au 01 30 57 00 29 ou par e-mail à [commercial@tiptel.fr](mailto:commercial@tiptel.fr). Le numéro de série du produit, ainsi que l'adresse MAC le cas échéant, doivent obligatoirement figurer sur le document.
- Le produit d'échange est un produit équivalent au produit défectueux. Il peut être neuf ou reconditionné. Chaque produit d'échange est envoyé avec une feuille de suivi. Cette feuille devra être **obligatoirement** renvoyée avec le produit défectueux. Si le produit défectueux est renvoyé au service technique Tiptel **sans sa feuille de suivi**, il sera traité comme une demande de réparation. C'est à dire qu'il sera réparé (après devis si nécessaire en cas de hors garantie) puis renvoyé au client. Le produit envoyé en échange avancé sera facturé au tarif en vigueur.
- **Le revendeur Tiptel dispose de deux semaines pour renvoyer le produit défectueux au service technique de Tiptel, accompagné de la feuille de suivi. Passé ce délai, une facture correspondant au produit d'échange sera envoyée.**
- Si la panne du produit entre bien dans le cadre de la garantie constructeur, l'utilisateur conserve le produit envoyé en échange. Si, au retour du produit défectueux, le service technique Tiptel constate que le défaut du produit ne rentre pas dans le cadre de la garantie constructeur, le produit envoyé en échange avancé sera facturé au tarif en vigueur.
- Dans le cas où le revendeur demandant l'échange avancé recevrait toujours ses marchandises en contre-remboursement, un produit de dépannage ne pourrait lui être envoyé qu'en contre-remboursement et donc avec paiement anticipé.

### 3.3 Conditions de réparation

Lorsqu'une réparation est effectuée, les cas suivants sont possibles :

#### La réparation relève de la garantie constructeur de Tiptel France

- La réparation est entièrement exécutée sous garantie par le service technique. Aucun frais n'est pris en compte, ni pour le matériel, ni pour la main d'œuvre. Les frais d'envoi du produit défectueux vers Tiptel à Voisins-le-Bretonneux sont à la charge du client. Les frais de retour du produit réparé sont à la charge de Tiptel.

#### La réparation n'est pas couverte par la garantie constructeur de Tiptel France

- Avant que le service technique ne procède à la réparation, un devis sera transmis par fax ou e-mail.
- Dans le cas où le produit n'est pas réparable, un document précisant la cause de la panne est faxé au revendeur. Les choix proposés (renvoi non réparé ou destruction) seront stipulés sur le fax.

**Le document faxé par le service technique sera valable 3 (trois) mois. Passé ce délai et sans réponse du client, le matériel sera considéré comme abandonné et deviendra la propriété de Tiptel. Il pourra ensuite être détruit. Les frais d'investigation et d'établissement du devis d'un montant de 30 €HT restent dûs.**

#### Acceptation du devis de réparation

- Les réparations sont effectuées et facturées selon les données et conditions stipulées sur le devis.

**Un devis renvoyé par télécopie ne sera pris en compte par le service technique que si le document en question est muni d'un nom, d'une signature et de la date de signature.**

#### Refus du devis de réparation, réponses à une lettre irréparable

Si le devis est refusé, **une somme forfaitaire de 30 (trente) € HT sera facturée par produit**. Cette somme correspond aux frais d'investigation et d'établissement du devis.

Le client peut récupérer le produit non réparé. L'appareil est alors renvoyé à l'adresse de réexpédition sans avoir été réparé. Si le client ne souhaite pas récupérer le produit, Tiptel prend en charge sa destruction.

#### Absence de réponse au devis

- En cas de non réponse écrite au devis, de la part du revendeur :
  - Une première relance sera envoyée *4 (quatre) semaines* après la date d'établissement du devis.
  - Une deuxième relance sera envoyée *2 (deux) semaines* plus tard.

**Sans réponse à la deuxième relance dans un délai de 3 mois après l'envoi du devis, le matériel sera considéré comme abandonné et deviendra la propriété de Tiptel. Il pourra ensuite être détruit. Les frais d'investigation et d'établissement du devis d'un montant de 30 €HT restent dûs.**

## 4. Support Hotline

Tiptel France est en mesure de proposer différents modes de support à ses revendeurs, en dehors de la réparation centralisée des appareils. Pour pouvoir réagir de façon optimale aux différentes demandes de support, Tiptel France attend de ses revendeurs qu'ils se munissent des documents nécessaires avant de nous contacter.

Pour une demande d'assistance Hotline, munissez-vous du numéro de série de l'appareil défectueux. Pour que l'on accède à distance sur l'une de vos installations (sous certaines conditions), un formulaire est également disponible en annexe de ce document.

L'accès à la hotline est **payant pour les produits des gammes innovaphone, Patton et Kirk Polycom**, pour les demandes spécifiques telles que les adaptations de produits, les tests de compatibilité, ainsi que pour les produits non vendus ou non garantis par Tiptel France.

Le taux horaire du service hotline de Tiptel France est de **70 (soixante-dix) € HT / heure**. La facturation se fait au quart d'heure.

### 4.1 Support téléphonique systèmes PBX Tiptel

Lors de l'installation d'un système PBX livré par Tiptel France (ou l'un de ses revendeurs) ou lors de la recherche de pannes spécifiques dans un système Tiptel déjà installé, Tiptel France dispose d'un service d'assistance technique téléphonique. Ce support téléphonique ne peut être obtenu que sous les conditions suivantes :

- a) Le distributeur en téléphonie ayant fourni le matériel doit être identifié comme client par Tiptel France.
- b) Le technicien sollicitant le support pour un système tiptel doit être un professionnel de la téléphonie reconnu et formé par Tiptel France. Aucun support technique ne sera apporté aux clients utilisateurs non identifiés comme professionnels en téléphonie fixe.
- c) Le système doit être enregistré chez Tiptel France et doit donc avoir été acheté par le client ou un intermédiaire auprès de Tiptel France.

Pour ce service, **aucun surcoût** autre que le prix d'un appel normal n'est en principe appliqué à l'installateur en téléphonie (hors gammes innovaphone, Patton et Kirk Polycom). Tiptel France enregistre la fréquence avec laquelle les installateurs ont recours à ce support.

## 4.2 Télémaintenance PBX

Les PBX commercialisés par Tiptel France permettent la lecture et la modification à distance de leur programmation (hors centraux analogiques). Si nécessaire, il est également possible d'effectuer à distance des relevés de protocoles ou une mise à jour du firmware interne.

Tiptel France est en mesure d'offrir un service de télémaintenance uniquement pour une vérification de la configuration ou un relevé de protocole, sur demande expresse d'un installateur agréé par tiptel. Ce service est soumis aux conditions suivantes :

- a) La demande de télémaintenance doit être transmise à Tiptel France par télécopie au **01 30 57 00 29** ou par e-mail à l'adresse [support@tiptel.fr](mailto:support@tiptel.fr). Avec cette demande, Tiptel France doit recevoir les données suivantes :
  1. Nom de l'installateur (**obligatoire**)
  2. Nom du technicien en charge de l'affaire chez l'installateur (**obligatoire**)
  3. Numéro de téléphone du technicien (**obligatoire**)
  4. Adresse e-mail du technicien (**obligatoire**)
  5. Nom de l'utilisateur final
  6. Nom du contact chez l'utilisateur final
  7. Numéro de téléphone du contact chez l'utilisateur final
  8. Numéro de télémaintenance ou adresse IP du système (**obligatoire**)
  9. Code(s) PIN de télémaintenance du système (**obligatoire**)
- b) Par télémaintenance, Tiptel France procède uniquement à une analyse à distance du système. **Aucune modification de paramètres ne sera effectuée sans la présence effective de l'installateur sur le site utilisateur.**
- c) Le système doit être directement accessible pour Tiptel France par un numéro SDA de télémaintenance ou une adresse IP fixe. **Aucune vérification ne pourra être menée sans numéro SDA de télémaintenance ou adresse IP du site accessible depuis le réseau externe.**
- d) Avant tout échange de produit, une télémaintenance peut vous être demandée par le service technique de Tiptel France.

Pour ce service, **aucun surcoût** autre que le prix d'un appel fax normal n'est en principe appliqué au revendeur (hors gammes innovaphone, Patton et Kirk Polycom). Tiptel France enregistre la fréquence avec laquelle les installateurs ont recours à ce service.

### 4.3 Support sur site

➤ Cas d'intervention :

Dans des cas exceptionnels et après accord préalable avec le service technique Tiptel, un technicien peut aider le revendeur sur site pour l'analyse des problèmes rencontrés. Ce service peut être assuré sous réserve de disponibilité des techniciens Tiptel et sous les conditions suivantes :

- a) Le service technique doit au préalable pouvoir examiner le système à distance, par télémaintenance, afin d'obtenir toutes les données nécessaires.
- b) Dans un premier temps, l'on s'efforcera toujours de régler les problèmes par télémaintenance. Si la télémaintenance ne peut résoudre votre problème, un échange de matériel peut vous être proposé.
- c) Le système livré par tiptel doit être installé et connecté de façon complète, conformément aux recommandations d'installation Tiptel.
- d) Sur les systèmes Kirk Polycom, un déplacement ne sera pas possible si d'autres combinés que les combinés Kirk y sont déclarés.
- e) Durant sa visite, Tiptel France fournira des indications sur la manière de régler le problème. L'installateur est tenu d'installer lui-même la solution en question et de procéder éventuellement à l'achat de matériel à cet effet.
- f) Le matériel livré par Tiptel France durant la visite est facturé directement au prix de vente en vigueur à ce moment, déduction faite de la réduction installateur.
- g) Si le système n'est pas correctement monté (conformément aux modalités d'installation en vigueur), le collaborateur Tiptel peut décider d'interrompre le support sur site. Les frais de déplacement et les heures de travail déjà effectuées (y compris le temps de trajet) vous seront alors facturés.

Dans le cas de systèmes DECT, les problèmes occasionnés par une couverture radio insuffisante peuvent, dans bien des cas, être liés à une manière erronée de prendre des mesures. Une formation d'une journée sur les systèmes DECT est obligatoire pour les installateurs de ces systèmes. **Tiptel propose régulièrement des sessions de formation** dispensées dans ses locaux, à Voisins le Bretonneux. Si vous êtes intéressés, nous vous invitons à prendre contact avec notre service commercial.

Un test de couverture peut être mené sur site avec un installateur Tiptel. Ce service est facturé aux conditions stipulées dans les points suivants.

- h) Etude de couverture sur site avec remise d'un rapport de préconisation, dans un rayon de **moins de 100 km autour de Paris (ref. ETPA) : 950 euro HT / jour.**

Etude de couverture sur site avec remise d'un rapport de préconisation, dans un rayon de **plus de 100 km de Paris (ref. ETPR) : 1 500 euro HT / jour.**

- i) Tiptel France n'appliquera aucune facturation lorsque des erreurs liées au produit sont constatées. Pour cela, seul Tiptel est habilité à se prononcer.
- j) Pour la notification d'un dysfonctionnement, le formulaire de demande d'assistance doit être dûment complété et envoyé à Tiptel France.
- k) Une fois le formulaire reçu et vérifié par Tiptel France, sous réserve d'accord du service technique, un rendez-vous est pris pour une date de visite.
- l) Durant la visite, un collaborateur technique du revendeur doit quoi qu'il en soit être présent sur le site.
- m) Lors de la visite de notre collaborateur (technique), votre client est tenu de prêter son entière collaboration de façon à éviter des temps d'attente inutiles et un prolongement des activités. Les horaires de travail sont du lundi au vendredi, de 9h00 à 17h30 heures, sauf 17h00 le vendredi.
- n) En principe, nos collaborateurs ne travaillent pas après 17.30 heures, à moins qu'il n'en ait été convenu autrement.
- o) Service disponible uniquement en France métropolitaine.

➤ Rapport de visite :

À l'issue de la visite, un rapport de visite sera établi.

Ce rapport mentionne les constats, conseils et accords avec l'installateur. Les actions éventuelles de suivi par Tiptel France seront indiquées au moyen d'un planning provisoire.

Une copie de ce rapport sera transmise à l'installateur une semaine (5 jours ouvrés) maximum après la visite.

## 5. Procédure de panne au déballage (PAD)

Tiptel France dispose d'une procédure pour le règlement des "Pannes Au Déballage" (PAD).

Dans le cadre de cette procédure, les conditions suivantes sont applicables :

- a) Les notifications de PAD doivent être portées à la connaissance de Tiptel France dans les 10 (dix) jours ouvrés suivant la date de facturation Tiptel. Le produit bénéficie alors d'une procédure d'échange avancé.
- b) Les notifications formulées après cette période ne sont plus considérées comme panne au déballage. Le produit livré est alors traité selon les dispositions de garantie constructeur telles qu'établies par Tiptel France.
- c) Les produits PAD doivent être renvoyés en parfait état dans leur emballage d'origine et avec tous leurs accessoires, dans les 15 jours suivant l'envoi du produit d'échange. Au-delà, le produit envoyé en échange sera facturé conformément à la procédure d'échange avancé.
- d) Le service technique de Tiptel France détermine à réception si le produit renvoyé relevait bien du règlement PAD ou si le défaut avait une cause externe. Au cas où la PAD ne serait pas confirmée, le produit envoyé en échange sera facturé au client et le défectueux est renvoyé à l'expéditeur après réparation sur devis si nécessaire.

Une notification de PAD peut se faire par téléphone auprès du service technique. Un formulaire PAD sera directement envoyé par fax à l'installateur notifiant un produit défectueux avec Panne Au Déballage.

**Ce formulaire, dûment complété, doit nous être renvoyé par fax par l'installateur lors de la demande d'échange, puis joint au produit défectueux.**

A réception du document PAD complété, un nouveau produit sera renvoyé.

**RETOUR SAV**

**Afin de pouvoir traiter votre réparation efficacement et rapidement, nous vous prions de nous indiquer l'objet de la panne ou le problème constaté en nous retournant ce formulaire complété avec les produits.**

Lors du renvoi de produits **hors garantie, un forfait de 30 € HT sera facturé** pour frais d'investigation et d'établissement de devis. Sans réponse au devis dans un délai de 3 mois, le matériel sera considéré comme abandonné et deviendra la propriété de Tiptel. Il pourra ensuite être détruit. Les frais d'investigation et d'établissement du devis d'un montant de 30€HT restent dus.

Date d'expédition	N° d'expédition (éventuel) :	N° accord de retour Tiptel : (obligatoire)	Vos coordonnées

Modèle	N° de Série / Adresse MAC	Descriptif de la panne (à détailler si possible)

Date: \_\_\_\_\_

Nom du responsable: \_\_\_\_\_

Cachet entreprise et signature du responsable:

**DECLARATION DE PANNE AU DEBALLAGE (PAD)**

N° autorisation Tiptel : ..... (obligatoire)

**Nous vous prions de bien vouloir nous faire l'échange  
d'un produit neuf reçu défectueux :**

Coordonnées client Tiptel :		Date :
Technicien client :	N° de tél :	

**Produit à échanger : Le type de produit, n° de série et la description de panne sont OBLIGATOIRES**

Produit : _____	N° de facture : _____
N° de série : _____	Date de facture : _____
Description de la panne : _____	

Date : \_\_\_\_\_ Nom du responsable : \_\_\_\_\_ Cachet de l'entreprise et signature du responsable :

--

**A remplir par Tiptel France :**

Technicien Tiptel : Produit en échange : _____ N° de série : _____	N° de facture du produit échangé : _____ Date de facture : _____
Remarque :	

**Compte rendu du service technique Tiptel :**

Technicien :	Date :
Appareil défectueux :   Oui           Non	Appareil sous garantie :   Oui           Non
Appareil réparé :       Oui           Non	Avoir à établir :           Oui           Non
Echange accepté :       Oui           Non	
Remarque :	

**Les conditions suivantes sont applicables en cas de panne au déballage :**

Les notifications de PAD doivent être portées à la connaissance de Tiptel France dans les 10 jours ouvrés suivant la date de facturation Tiptel.

Les notifications formulées après cette période ne sont plus considérées comme panne au déballage. Le produit livré est alors traité selon les dispositions de garantie constructeur telles qu'établies par Tiptel France.

Les produits PAD doivent être envoyés en parfait état dans leur emballage d'origine et avec tous leurs accessoires, dans les 15 jours suivant l'envoi du produit d'échange. Au-delà, le produit envoyé en échange sera facturé conformément à la procédure d'échange avancé. Le service technique de Tiptel France détermine à réception si le produit renvoyé relevait bien du règlement PAD ou si le défaut avait une cause externe. Au cas où la PAD ne serait pas confirmée, le produit envoyé en échange sera facturé au client et le défectueux est renvoyé à l'expéditeur après réparation sur devis si nécessaire.

**Ce formulaire doit obligatoirement être renvoyé avec le produit défectueux à échanger.**

**DEMANDE D'ÉCHANGE AVANCE**

N° autorisation Tiptel : .....

**(OBLIGATOIRE)****Nous vous prions de bien vouloir nous faire l'échange du produit suivant  
par un produit équivalent neuf ou reconditionné :**

<b>Client Tiptel :</b>	<b>Date :</b>
<b>Technicien client :</b>	<b>N° de tél :</b>

**Produit à échanger : Le type de produit, n° de série et la description de panne sont OBLIGATOIRES**

<b>Produit :</b> _____	<b>N° de facture :</b> _____
<b>N° de série :</b> _____	<b>Date de facture :</b> _____
<b>Description de la panne :</b> _____	

Date :Nom du responsable :Cachet de l'entreprise et signature du responsable :

--

**A remplir par Tiptel France :**

<b>Technicien Tiptel :</b>	<b>N° de facture du produit échangé :</b>
<b>Produit en échange :</b> _____	_____
<b>N° de série :</b> _____	<b>Date de facture :</b> _____
<b>Remarque :</b>	

Compte rendu du service technique Tiptel :

<b>Technicien :</b>	<b>Date :</b>
<b>Appareil défectueux :</b> Oui                  Non	<b>Appareil sous garantie :</b> Oui                  Non
<b>Appareil réparé :</b> Oui                  Non	<b>Avoir à établir :</b> Oui                  Non
<b>Echange accepté :</b> Oui                  Non	
<b>Remarque :</b>	

**Les conditions suivantes sont applicables en cas d'échange avancé :**

**Le revendeur Tiptel dispose de deux semaines pour renvoyer le produit défectueux au service technique de Tiptel, accompagné de la feuille de suivi. Passé ce délai, une facture correspondant au produit d'échange sera envoyée.** Le produit d'échange est un produit équivalent au produit défectueux. Il peut être neuf ou reconditionné. Chaque produit d'échange est envoyé avec une feuille de suivi. Cette feuille devra être obligatoirement renvoyée avec le produit défectueux. Si le produit défectueux est renvoyé au service technique Tiptel sans sa feuille de suivi, il sera traité comme une demande de réparation. C'est à dire qu'il sera réparé (après devis si nécessaire en cas de hors garantie) puis renvoyé au client. Le produit envoyé en échange avancé sera facturé au tarif en vigueur. **Si la panne du produit entre bien dans le cadre de la garantie constructeur, l'utilisateur conserve le produit envoyé en échange. Si, au retour du produit défectueux, le service technique Tiptel constate que le défaut du produit ne rentre pas dans le cadre de la garantie constructeur, le produit envoyé en échange avancé sera facturé au tarif en vigueur.** Dans le cas où le revendeur demandant l'échange avancé recevrait toujours ses marchandises en contre-remboursement, un produit de dépannage ne pourrait lui être envoyé qu'en contre-remboursement et donc avec paiement anticipé.

**Ce formulaire doit obligatoirement être renvoyé avec le produit défectueux échangé.**

De : Service Technique Tiptel	Date : le XX/XX/XX
A : Service Technique client	Pages : 1/X
Objet : Devis de réparation sur tiptel XX n° XX	
N° Télécopie : 01 30 57 00 29	

Monsieur,

Nous faisons suite à votre retour n°00 pour réparation d'un tiptel XX n° de série XX.

A cet effet vous trouverez ci-joint le devis de réparation N° D0000.

Nous vous prions de bien vouloir nous confirmer votre réponse par retour de télécopie.

Veuillez effectuer les réparations : devis accepté.  
Montant du devis : XX.XX € HT

Veuillez nous retourner le matériel non réparé.  
Les frais d'investigation et d'établissement du devis sont de 30 € HT

Veuillez procéder à la destruction du matériel.  
Les frais d'investigation et de destruction du produit sont de 30 € HT

**Nous vous rappelons que ce devis est valable 3 mois.**

**Sans réponse de votre part passé ce délai, le matériel sera considéré comme abandonné et deviendra la propriété de Tiptel. Il pourra ensuite être détruit.**

**Les frais d'investigation et d'établissement du devis d'un montant de 30 € HT restent dûs.**

Date :

Nom du responsable :

Cachet de société :

Signature du responsable :

Dans l'attente d'une réponse rapide de votre part,

Nous vous prions d'agréer, Monsieur, l'expression de nos salutations distinguées.

Service Technique  
[support@tiptel.fr](mailto:support@tiptel.fr)

## DEMANDE DE TELEMANTENANCE

Produit concerné :

Client Tiptel		Client final	
Technicien client		Nom du contact	
N° de tél technicien		Tél du client final	
Fax technicien		Fax du client final	
E-mail technicien		N° télémaintenance : <b>OBLIGATOIRE</b>	
Date de la demande :		<b>Code PIN :</b> <b>Nom / mot de passe</b> <b>d'accès à distance :</b>	

N° série produit :		Version firmware :	
--------------------	--	--------------------	--

### Informations sur l'installation :

Accès externes	LR / T0 / T2 / SIP-trunk		Nbre de postes système numériques	
Nombre de bus RNIS internes			Nbre de postes analogiques (filaire et sans-fil, fax, ...)	
Utilisez-vous des postes sans-fil, si oui, de quel type ?			Nbre de postes SIP	

Quelles options utilisez-vous sur ce PBX ? messagerie, accueil, transferts, ...

Utilisez-vous du câble torsadé pour les postes numériques ? du câble torsadé blindé pour les bus RNIS ?

Problème rencontré :

### Le service de demande de télémaintenance est soumis aux conditions suivantes :

La demande de télémaintenance doit être transmise à Tiptel France par télécopie au **01 30 57 00 29** ou par E-mail à l'adresse [support@tiptel.fr](mailto:support@tiptel.fr). Le document doit être rempli le plus complètement possible. Tiptel se réserve le droit de refuser une télémaintenance si certaines données importantes ne sont pas fournies.

Par télémaintenance, Tiptel France procède uniquement à une analyse à distance du système. **Aucune programmation** ou modification de paramètre ne sera effectuée sans la présence effective de l'installateur sur le site utilisateur.

Le système doit être directement accessible pour Tiptel France par un numéro SDA de télémaintenance ou une adresse IP fixe. **Aucune télémaintenance ne pourra être menée sans numéro SDA pour l'extension virtuelle.**

Avant tout échange de produit, une télémaintenance pourra vous être demandée par le service technique de Tiptel France.

Pour ce service, **aucun surcoût** autre que le prix d'un appel fax normal n'est en principe appliqué au revendeur. Tiptel France enregistre la fréquence avec laquelle les installateurs ont recours à ce service.

## INFORMATIONS REQUISES POUR ETUDE DE DEPLOIEMENT DECT

Les informations suivantes sont indispensables pour proposer la performance de couverture radio la mieux adaptée lors de l'étude de déploiement d'un système IP-DECT KIRK.

### Informations client

Société	
Adresse	
Téléphone	

### Personne technique responsable / Signataire de l'autorisation de tests radio

Fonction	
Nom	
Téléphone	
e-mail	

### Données physiques du site à étudier. Attacher un ou plusieurs plans (au format PDF, d'une taille exploitable et avec échelle) et indiquer les informations suivantes :

(Pour des études post-installation, merci de fournir un plan avec l'emplacement actuel des infrastructures existantes)

Taille du site en superficie	Veillez spécifier la surface en m2
Zone de couverture souhaitée	Veillez indiquer les zones sur un plan et indiquer le numéro du plan concerné dans cette case
Zones où une redondance est souhaitée	Veillez indiquer les zones sur un plan et indiquer le numéro du plan concerné dans cette case
Zones d'utilisation intense	Veillez indiquer les zones sur un plan et indiquer le numéro du plan concerné dans cette case
Estimation du nombre d'utilisateurs simultanés par zone	Veillez indiquer les zones sur un plan et indiquer le numéro du plan concerné dans cette case

### Données liées au déplacement des utilisateurs

Espace cafétéria ou cantine	Veillez indiquer les zones sur un plan et indiquer le numéro du plan concerné dans cette case
Salles de réunion	Veillez indiquer les zones sur un plan et indiquer le numéro du plan concerné dans cette case
Réception	Veillez indiquer les zones sur un plan et indiquer le numéro du plan concerné dans cette case
Espace bureaux	Veillez indiquer les zones sur un plan et indiquer le numéro du plan concerné dans cette case
Autres	Veillez indiquer les zones sur un plan et indiquer le numéro du plan concerné dans cette case

### Informations spécifiques du site

Zones de sous-sol	Veillez indiquer les zones sur un plan et indiquer le numéro du plan concerné dans cette case
Zones de salles radio	Veillez indiquer les zones sur un plan et indiquer le numéro du plan concerné dans cette case
Portes coupe-feu	Veillez indiquer les zones sur un plan et indiquer le numéro du plan concerné dans cette case

Ascenseurs	Veillez indiquer les zones sur un plan et indiquer le numéro du plan concerné dans cette case
Escaliers	Veillez indiquer les zones sur un plan et indiquer le numéro du plan concerné dans cette case
Mobiliers spécifiques (étagères, stock, surfaces métalliques, etc)	Veillez indiquer les zones sur un plan et indiquer le numéro du plan concerné dans cette case
Autres	Veillez indiquer les zones sur un plan et indiquer le numéro du plan concerné dans cette case

### Nombre de combinés KIRK

Nombre de combinés souhaités	
KIRK 2010	
KIRK 4020	
KIRK 4040	
KIRK 4080	
KIRK 5020	
KIRK 5040	
KIRK 6020	
KIRK 6040	
KIRK 7010	
KIRK 7020	
KIRK 7040	

### Informations IP-PBX ou Centrex

Type (marque)	
Version(s) SW	
Version(s) HW	

### Switchs utilisés sur le LAN

Type (marque)	
Version(s) SW	
Version(s) HW	

### LAN

LAN standard	O/N ?
PoE	O/N ?
Alimentation 220V des bornes	O/N ?
Catégorie du câblage	

### Informations environnementales (indiquer si l'une de ces conditions particulières s'applique)

Présence d'autres équipements DECT	
Présence d'autres équipements radio HF	
Couverture de zones extérieures (arbres, butes etc.)	
Conditions climatiques difficiles	
Autres	