

## PROCEDURE PROBLEME LAMPES VP

Cette procédure a pour but d'améliorer l'analyse d'une demande client suite à un problème de lampe qui ne s'allume pas lors de la mise sous tension de l'appareil.

1) Lors d'une prise d'appel pour ce type de problème, notre équipe hotline va analyser le problème rencontré par le client afin de déceler si le problème rencontré par celui-ci est dû réellement à un dysfonctionnement de la lampe du vidéo projecteur. Pour l'analyse du problème rencontré par le client, notre équipe hotline se servira du document intitulé « *Filtre Hotline suite aux demandes de problèmes de lampes des clients* ».

2) Suite à l'analyse, si notre équipe hotline juge que le problème rencontré est dû à un dysfonctionnement de la lampe, celle-ci devra vérifier à quel type de contrat a souscrit le client. via notre site internet [www.epson.fr](http://www.epson.fr) en stipulant le numéro de série de l'appareil dans la rubrique garantie.

3) Si le client n'a souscrit aucun contrat d'extension particulier, il bénéficiera donc de la garantie standard EPSON trois ans retour atelier. Notre équipe hotline suivra donc la procédure déjà mise en place sur la gestion des problèmes de lampes dans le cadre d'une garantie standard EPSON.

4) Si le client a souscrit à un contrat double swap (DS), notre équipe hotline analysera la panne du client afin de bien vérifier que la panne du client ne provienne pas de la lampe (à l'aide du document « Filtre Hotline suite aux demandes de problèmes de lampes clients »). Si le problème ne concerne pas la lampe, notre équipe hotline suivra la procédure DS en vigueur déjà existante. Par contre, si notre équipe hotline estime que le problème est dû à la lampe, celle-ci renverra le client vers nos différents fournisseurs de lampes (EUROPARTS ou EXPRESS TERMINAL) pour acheter une lampe de rechange, les lampes étant considérées comme des consommables, elles n'entrent pas dans le cadre de la garantie standard EPSON trois ans retour atelier.

5) Si le client à un contrat Extension Garantie Lampe (EGL), notre équipe hotline devra vérifier si le problème rencontré respecte bien les conditions générales de cette EGL qui sont décrites dans le document joint intitulé (« **Etendue et limitations de la garantie lampe** »).

6) Si le problème rencontré respecte toutes les clauses du contrat EGL, notre équipe hotline demandera au client de renvoyer la lampe défectueuse avec le document joint « CONTRAT D'EXTENSION DE GARANTIE LAMPE » dûment rempli à l'adresse d'EPSON France DSSC qui est la suivante :

**EPSON France DSSC**  
**A L'attention de JC BUCHER**  
**Parc Technologique EUROPARC**  
**60 Rue Auguste PERRET**  
**94 043 CRETEIL CEDEX 03**

Dès réception de la lampe défectueuse et après expertise de celle-ci, EPSON France renverra une lampe neuve à l'adresse indiquée par le client dans le document joint avec la lampe défectueuse.

Pour toute seconde demande d'échange de lampe pour un même appareil, notre équipe hotline demandera au client de renvoyer l'appareil complet ( appareil + lampe ) pour expertise à la même adresse indiquée ci-dessus

Une expertise sera faite afin de déterminer si la cause de rupture de la lampe ne viendrait pas d'une autre pièce de l'appareil.