



## BESOIN D'ASSISTANCE?

Le service d'assistance de Comelit se fera un plaisir de vous aider!  
Une gamme de services pour vous assister et guider à travers vos projets, vos installations et les activités où vous avez moins d'expérience, ou pour lesquelles vous avez besoin de support.

 **Comelit**<sup>®</sup>  
Passion. Technology. Design.

# Service, avec un grand S

## SERVICE POUR LES PROFESSIONNELS

L'installateur pourra toujours compter sur notre assistance. Le professionnel peut continuer à faire appel à notre support technique. L'assistance technique existante, que vous connaissez, ne changera donc pas.

**SERVICE**  
professionnel

## DES NOUVELLES FORMULES POUR ENCORE MIEUX VOUS AIDER

L'intégration est devenue le mot clé des installations actuelles. Créer un lien avec les réseaux, l'intégration avec les systèmes tiers,... Ceci devient de plus en plus la règle que l'exception. Comelit essaie d'offrir un service personnalisé à ses partenaires afin de concrétiser l'installation. Nous nous réjouissons de vous introduire nos nouvelles formules de service, et également vous donner un aperçu de nos services existants.

**NOUVELLES**  
formules

## 100% TRANSPARENT, PAS DE SURPRISES

Le service sera toujours donné par un spécialiste formé par Comelit. Grâce à un système de TITRES-SERVICES vous pourrez inclure le support supplémentaire dans votre devis, afin de rédiger un prix correct et précis pour votre client.

**100%**  
transparent

# Support téléphonique ou par mail



**TÉLÉPHONE:** +32 (0)2 411 50 99

**MAIL:** [support@comelit.be](mailto:support@comelit.be)

## ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE

- Une équipe dynamique vous donne des informations et vous aide à rédiger vos offres
- Les techniciens spécialisés:
  - répondent à vos questions techniques
  - créent un schéma personnalisé

## SUPPORT DURANT LA MISE EN SERVICE ET LA CONFIGURATION DU SYSTÈME BUS

- Un spécialiste vous aidera pendant les différentes étapes et paramètres du système (AUDIO-VIDEO)
- Si une intervention est nécessaire , il planifiera un rendez-vous sur place avec vous

## SUPPORT DURANT LA MISE EN SERVICE ET LA CONFIGURATION DES SYSTÈMES, IP & RÉSEAU

- Un spécialiste vous aidera durant les différentes étapes de la configuration (CCTV, VIDEOPHONIE IP, ALARME, DOMOTIQUE & PARAMÈTRES RÉSEAU)
- Un spécialiste vous aidera par une connexion à distance (TEAMVIEWER)\* en cas de problèmes ou pour aider à la configuration
- Si une intervention\* est nécessaire , il planifiera un rendez-vous sur place avec vous

## SERVICE APRÈS-VENTE

- Diagnostic du problème sur une installation existante
- Tous les composants peuvent immédiatement être envoyées grâce à notre procédure RMA, ainsi vous offrez une solution immédiate à votre client.
- Si cela est nécessaire le service d'assistance prévoira une intervention sur place, vous pouvez également faire une demande par [www.comelitsupport.be](http://www.comelitsupport.be)
  - dépannage et/ou réparation sur place avec un spécialiste Comelit
  - traitées dans les 2 à 3 jours ouvrables

# Services sur place



## ASSISTANCE TECHNIQUE SUR PLACE

- Prenez rendez-vous par le service d'assistance
  - tél: +32 (0)2 411 50 99
  - par mail: [support@comelit.be](mailto:support@comelit.be)
  - par formulaire sur: [www.comelitsupport.be](http://www.comelitsupport.be)
- Le service d'assistance détermine le nombre de cheques nécessaire en fonction du système
- Pas d'imprévu grâce au système de cheques
- L'intervention contient:
  - le déplacement du technicien
  - le contrôle du câblage
  - la configuration et/ou le diagnostic, et la solution du problème relaté aux produits Comelit

## DÉTAIL DE L'INTERVENTION TECHNIQUE SUR PLACE

### MISE EN SERVICE

- Présence obligatoire de l'installateur
- L'intervention contient:
  - la programmation des appareils sur l'installation
  - travaux relatés aux produits Comelit
  - seront effectués seulement après que le formulaire d'intervention soit complété. Ce formulaire contient des mots de passe de routeur, modem et pages de configuration. (voir: les conditions générales)
  - max. 2 smartphones ou tablettes seront configurés à titre d'exemple
- Le câblage doit être effectué conformément aux recommandations de Comelit
- Tous les appareils doivent être installés et raccordés comme prescrit
- Pour chaque intervention le technicien rédigera un rapport
- Le paiement sera effectué en donnant les cheques au technicien

### DÉPANNAGE

- Présence obligatoire de l'installateur
- Contrôle de l'installation par notre technicien
- Remplacement des appareils sur place si nécessaire:
  - gratuit pendant la période de garantie
  - payant après la période de garantie
- Pour chaque intervention le technicien rédigera un rapport
- Le paiement sera effectué comptant à notre technicien à €45 par heure + €65 de frais de déplacement

# Formation

## COMELIT TRAINING SCHOOL

- Durant toute l'année Comelit Training School vous offre plusieurs modules de formation pour l'ensemble de nos systèmes. L'inscription se fait par téléphone ou sur notre site web. Régulièrement nous organisons des formations dans votre région. (veuillez consulter votre représentant)
- Les formations professionnelles données par un spécialiste Comelit, contiennent:
  - une partie théorique et pratique
  - un syllabus et matériel de cours
  - vous recevrez un certificat de participation
  - vous recevrez 2 TITRES-SERVICE par société inscrite et présente à la formation dans notre Comelit Training School à Grimbergen
  - toutes nos formations d'un jour sont reconnues par Formelec



# TITRES-SERVICE

Le paiement de vos interventions est désormais très facile. Grâce aux titres-service que vous remettez au technicien, votre intervention est immédiatement arrangée.

## ACHAT DES TITRES-SERVICE

- Vous pouvez acheter vos titres-service chez votre grossiste habituel
- Demandez les au moment du devis
- TITRE-SERVICE: €50 par pièce
- Chaque cheques à un numéro d'identification unique
- Article: SCHEQUE

 <b>Comelit Group Belgium SA</b> Kleinewinkellaan 24 B-1853 Grimbergen www.comelit.be	<b>TITRE-SERVICE</b> <a href="http://www.comelit.be">www.comelit.be</a>
POUR LE CODE D'ACTIVATION VOIR VERSO <b>Nr. 15000001</b>	Chaque TITRE-SERVICE* a une valeur de 50€, avec ceci vous pouvez utiliser les services technique que Comelit vous offre. Le titre-service est valable pour les systèmes suivant: <b>Vidéophonie, système VIP</b> <b>Système caméra, analogue &amp; IP</b> <b>Domotique, SimpleHome</b> <b>Système d'alarme, SimpleSafe (Vedo)</b> Consulter la brochure SERVICE, pour savoir la quantité de cheques nécessaire par type d'installation. Pour profiter de votre TITRE-SERVICE, veuillez contacter le service d'assistance au numéro suivant: 02 411 50 99. Lors de la mise en service vous remettez le nombre de cheques nécessaire à notre technicien, ou vous donnez le numéro de cheque et le code d'activation au service d'assistance de Comelit. En utilisant ce cheque vous acceptez les conditions générales qui sont décrite sur <a href="http://www.comelitsupport.be">www.comelitsupport.be</a> et également dans la brochure Service. Ce cheque ne peut pas être échangé en argent comptant. <small>Veuillez gratter pour découvrir votre code d'activation. En transmettant ce code à notre Service D'ASSISTANCE, votre titre-service sera validé. Vérifier à l'achat du cheque, que la zone à gratter est encore intacte. Ceci certifie la validité de votre TITRE-SERVICE. * seulement valable pour les installateurs professionnels.</small>

# Tableau de Service

- La quantité de titres-service sera déterminé selon le type d'installation, dans le tableau vous retrouvez un aperçu général qui vous indique le nombre de cheques nécessaire
- Pas d'heures supplémentaires ou de frais de déplacement imprévu
- Vous pouvez acheter vos TITRES-SERVICE chez votre grossiste habituel

	Type	Taille de l'installation	Support	Nombre de cheques	Valeur €
VÍDEO	ViP	KIT	Teamviewer	1 cheque	50
		KIT	Sur place	3 cheques	150
		Système jusqu'à 5 appareils	Sur place	4 cheques	200
CCTV	Analogue & IP	Max. 4 caméras	Teamviewer	1 cheque	50
			Sur place	3 cheques	150
		Max. 8 caméras	Sur place	4 cheques	200
		Max. 16 caméras	Sur place	7 cheques	350
ALARME	Vedo	Max. 4 appareils	Sur place	6 cheques	300
		Max. 8 appareils	Sur place	8 cheques	400
		Max. 16 appareils	Sur place	12 cheques	600
DOMOTIQUE	SimpleHome	De base	Sur place	4 cheques	200
		Avancée	Sur place	8 cheques	400

# Conditions générales:

- Les interventions de cette brochure sont soumises aux conditions générales de vente et tarifs de Comelit Group Belgium SA
- Les prix et services présentés dans cette brochure ne sont valables que pour les interventions en Belgique et au Luxembourg, demandées par l'installateur professionnel
- Tous les prix mentionnés sont des prix nets, TVA exclusive
- Au cours d'une intervention les conditions suivantes doivent être respectées:
  - l'installateur doit être présent tout au long de l'intervention
  - tous les appareils doivent être placés, raccordés et câblés conformément aux règles décrites dans les documents techniques ou les schémas de Comelit
  - pour raccorder une installation sur le réseau le routeur définitif doit être présent sur le système
  - pour configurer l'accès à distance une connexion internet est nécessaire
  - les mots de passe de routeurs et autres appareils sur le réseau doivent être disponibles sur l'installation
  - en cas d'intégration avec des appareils ou des systèmes tiers (centrale SIP,...) une personne avec la connaissance de ce système et de sa configuration doit être présente ou au moins être joignable et avoir accès au système
  - il faut, si nécessaire, qu'un compte soit créé chez un fournisseur (ex. Telenet, VOO, Proximus) et que les données de connexion soient présentes sur l'installation
  - l'adresse mail du client final doit être accessible pour la création du compte comelitdns
  - l'installateur doit avoir un ordinateur Windows à disposition pendant l'intervention
  - pour les interventions à distance un ordinateur Windows avec le logiciel Teamviewer 10 est nécessaire, il est préférable d'avoir une connexion câblée et sans fil (Wifi)
  - si des applications ou des logiciels doivent être installés sur un smartphone, une tablette ou un ordinateur, ceux-ci doivent être présents pendant l'intervention, ainsi que les mots de passe nécessaires à l'installation (compte d'utilisateur, code pin, compte Apple ou Google Play et mots de passe). Maximum deux appareils seront configurés à titre d'exemple
  - d'éventuels composants qui ne peuvent être remplacés sous garantie ou des heures supplémentaires seront facturés sur place. Les factures doivent être payées au comptant

8 023903 307719 cod. 2632000539

[www.comelitgroup.com](http://www.comelitgroup.com)

**Comelit Group Belgium SA**  
Kleinewinkellaan 24  
B-1853 Grimbergen  
[www.comelit.be](http://www.comelit.be) - [info@comelit.be](mailto:info@comelit.be)

