

NOTICE FONCTION DÉCLARATION D'INCIDENTS



CONFORME À LA LOI ACCESSIBILITÉ AUX PERSONNES HANDICAPÉES



HomeBook® system vous permet de déclarer un incident technique survenu dans votre logement ou dans votre résidence. Votre gestionnaire prédéfini les incidents pour lesquels il est possible de lui faire une réclamation (par exemple : panne d'ascenseur ou panne de chauffage). Une fois l'incident déclaré HomeBook® vous permet d'échanger des messages avec votre gestionnaire.



SOMMAIRE

- DÉCLARER UN INCIDENT TECHNIQUE AU GESTIONNAIRE..... P.3
- SUIVI DE L'INCIDENT P.4
- CLÔTURE DE L'INCIDENT P.5
- GARANTIE P.6

DÉCLARER UN INCIDENT TECHNIQUE AU GESTIONNAIRE



1

Parcourez vos pages d'accueil puis appuyez sur « **Déclaration d'incident** »



2

Choisissez l'incident que vous souhaitez déclarer dans la liste des incidents, par exemple « **Panne chauffage** ». Une fenêtre apparaît, vous devez valider ou non la demande de déclaration d'incident.


Vous pouvez consulter les messages et accusés de réception en appuyant sur « **Suivi incidents** ».

La liste des incidents est définie par votre gestionnaire, votre écran peut être différent de celui présenté en exemple.





3

Votre message va être automatiquement transmis au gestionnaire et vous recevrez un accusé de réception

Lorsque l'accusé de réception est reçu, le moniteur vous avertit avec un bip et le voyant moniteur clignote en rouge : 

SUIVI DE L'INCIDENT



1
Après avoir reçu un message ou un accusé de réception, le moniteur émet un bip et le voyant  clignote en rouge. Lorsque vous allumez l'écran de votre HomeBook® , une fenêtre pop-up apparaît. Vous pouvez accéder directement au suivi d'incident.

Le suivi d'incident est également accessible depuis le menu « **Mes messages \ Suivi d'incident** ».



2
Dans cette fenêtre vous visualisez tous les incidents déclarés en cours et clôturés.

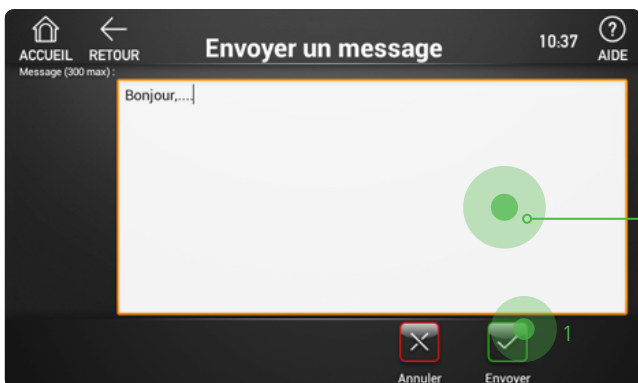
Pour voir les messages liés à un incident, appuyez sur la ligne correspondante.

Vous avez la possibilité de garder en mémoire un incident en cochant la case (1) et en sélectionnant « **Verrouiller** » (2).



3
Les messages liés à l'incident sont affichés (le plus récent en haut de l'écran).

Vous avez la possibilité d'envoyer un message à votre gestionnaire pour répondre à une de ses questions ou lui préciser la nature de votre incident. Pour cela appuyez sur « **Envoyer un message** ».



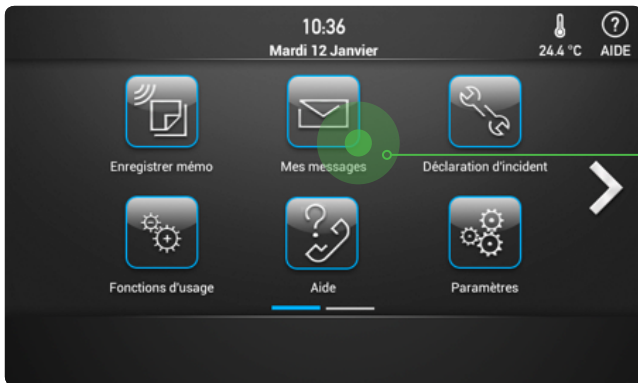
4
Une fenêtre permet la saisie du message. Appuyez dans la zone de texte pour faire apparaître un clavier. Pour envoyer le message, appuyez sur « **Envoyer** » (1).



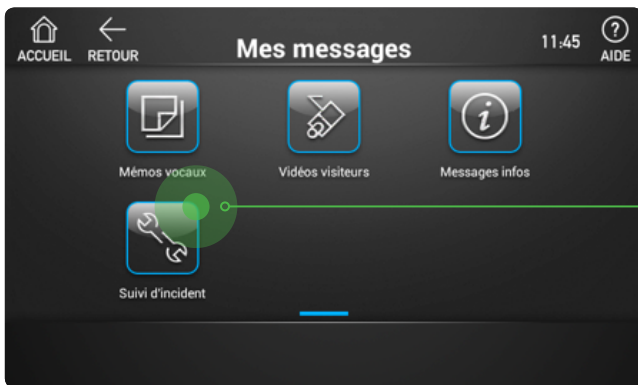
5
Votre message apparaît ensuite dans la liste des messages.

CLÔTURE DE L'INCIDENT

La clôture d'un incident a pour effet d'envoyer un message au gestionnaire et de mettre fin à la discussion à propos de cet incident. Si vous rencontrez à nouveau un problème du même type, il faudra alors déclarer un nouvel incident.



1
Pour accéder à la fenêtre de suivi d'incident.
Appuyez sur « **Mes messages** ».



2
Appuyez sur « **Suivi d'incident** ».



3
Sélectionnez l'incident à clôturer en cochant la case correspondante.

Vous pouvez ensuite clôturer l'incident.



4
Une fois la clôture validée par le gestionnaire, le message est barré pour indiquer que l'incident est terminé.

GARANTIE

Nos matériels sont garantis vingt quatre mois, à dater de la facture. La garantie est limitée au remplacement ou à la réparation en nos ateliers du produit reconnu défectueux.

L'envoi du matériel s'effectue franco dans les deux sens. La garantie s'annule si le matériel a été réparé sans notre accord. La garantie du produit ne couvre pas les défauts découlant de l'utilisation inadéquate ou abusive du produit, d'un accident, d'un acte de négligence, d'une mauvaise manipulation, de produits mal entretenus, d'environnement inadéquat ou de l'usure due à l'usage normal.

Les distances (en particulier de lecture) indiquées dans la documentation se réfèrent à des essais effectués dans des milieux idéaux (essais laboratoire), par conséquent, elles sont considérées comme des données maximum indicatives en conditions optimales d'utilisations.

URMET FRANCE ne saurait être responsable des données techniques, ni être responsable des pertes ou dommages, indirects, spéciaux, conséquents ou fortuits (y compris, mais sans s'y limiter, les pertes de profits, d'économies ou de données) découlant de quelque manière de l'utilisation des produits.

Service clients

0 899 707 274

Service 0,33 € / min
+ 1,50 € par appel

**home
book**
system

www.homebooksystem.fr



Flashez ce code
pour découvrir
tout l'univers
Homebook System

94 rue de la Belle Étoile
ZAC PARIS NORD 2
95700 Roissy-En-France
Tél. : 01 55 85 84 00 • Fax : 01 41 84 68 28
E-mail : info@urmet.fr
www.urmet.fr

urmet
FRANCE