

Signaler des pannes



Comment contacter
le service dormakaba

dormakaba 



Comment signaler une panne ?

Vous pouvez nous signaler une panne de différentes manières :

2. Envoyez-nous un e-mail à **helpdesk.ens.ch@dormakaba.com**
2. Utilisez la [commande de réparation](http://www.dormakaba.ch/reparation-en-ligne) en ligne sur notre site Internet.
www.dormakaba.ch/reparation-en-ligne



3. Appelez-nous au **0844 22 00 22**

Quelles données sont nécessaires pour un traitement rapide des pannes ?

Pour un traitement rapide et fiable de votre demande, il nous faut les données suivantes au préalable :

Informations concernant le mandant

- Numéro de client ou du mandant/destinataire de la prestation
- Adresse

Informations concernant l'objet

- Nom de l'objet
- Adresse
- Contact avec coordonnées

Informations concernant la porte

- Emplacement de la porte
- Numéro d'ID de service (le numéro SID ainsi que la désignation du type de porte figurent sur l'autocollant directement sur l'installation de porte)
- Description du défaut

Quand la panne sera-t-elle réparée ?

Nous disposons d'un réseau de techniciens de service qualifiés dans toute la Suisse. En règle générale, ce sera toujours le même technicien qui viendra vous voir. Nous pouvons ainsi assurer une prise en charge personnalisée, des temps de réponse courts et la proximité avec nos clients.

Nous vous proposons des prestations de service sur mesure ainsi qu'une offre de prestations différenciée. Un contrat de service vous permet de décider de l'étendue de la prestation et des temps de réaction en cas de panne.

	Avec contrat de service	Sans contrat de service
Disponibilité	7/24h	7/24h
Horaires d'exécution pour le dépannage	8-17 h	8-17 h
Délai d'intervention en cas de dysfonctionnements	Selon le contrat First : 6 h Plus : 24 h Eco : 48 h	Après accord
Piquet (en cas de panne)	Selon le contrat Tout inclus ou majoration de piquet	Majoration de piquet, majoration d'expresse

Nous serons heureux de vous conseiller et de vous soumettre une offre individuelle.

Tél. : 0844 22 00 22

E-mail : services.ens.ch@dormakaba.com

Service dormakaba

Vue d'ensemble de nos prestations de service :

- contrôle/inspection et entretien
- réparations et dépannage
- modernisations
- rééquipement – également d'un entraînement tiers à un entraînement dormakaba
- conseils relatifs au respect des dispositions légales pour les exploitants
- conseils relatifs au respect des dispositions légales en matière de sécurité
- conseils lors de la sélection et du remplacement des pièces de rechange

Nous proposons nos prestations de service pour les gammes de produits suivantes :

- installations de portes coulissantes automatiques
- installations de portes pivotantes
- portes carrousel, portes pliantes, portes à faible encombrement
- tourniquets et plaques tournantes
- sas de sécurité et couloirs de contrôle d'accès
- portes battantes
- parois vitrées coulissantes automatiques et manuelles
- dispositifs d'arrêt de porte pour la protection préventive contre l'incendie
- ferme-portes
- produits pour la sécurité des issues de secours et voies d'évacuation

Notre service pour votre sécurité

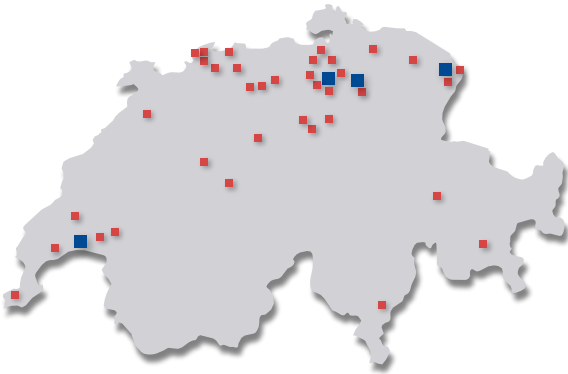
Nous nous chargeons de la performance de votre infrastructure et proposons un service premium pour tous les aspects relatifs à l'accès à votre bâtiment.

dormakaba Suisse SA
Chemin de Budron A5
1052 Le Mont-sur-Lausanne

Service d'assistance téléphonique
0844 22 00 22

Service par e-mail
helpdesk.ens.ch@dormakaba.com
www.dormakaba.com/ch-fr

Réseau de service dans toute la Suisse



WN 05533951532, 09/20
Sous réserve de modifications

Nous sommes là, lorsque
vous avez besoin de nous.
Nous restons à vos côtés,
également après
l'installation et la mise en
service.