KLIMEA
LE climatiseur monobloc réversible

Aidez-nous à vous apporter rapidement la solution à votre problème en remplissant préalablement le questionnaire ci-dessous, et en nous le retournant par mail à : contact@klimea.com

Le Numéro de série est un champ obligatoire qui permet de générer un numéro de dossier pour l'assistance technique

Nom : Prénom :

Adresse : Mail :

Téléphone :

Quel est le meilleur moment de la journée pour vous contacter ?

Référence du matériel : N° de série : IN

Date d'achat :

Date de la présente demande :

| NE RIEN REMPLIR DANS CADRE RESERVE A KLIMEA | |
|---|---|
| Numéro de Dossier | |
| Date de garantie | |

1. Le KLIMEA est utilisé en mode : froid seul ◯ chaud seul ◯ chaud et froid ◯
2. En mode froid seul ou chaud seul, le paramètre de régulation a-t-il été corrigé ? Oui ◯ Non ◯
3. Quand le problème a-t-il commencé ? Date :
4. Quel est le problème ?
   Décrivez la situation le plus précisément possible.
   L'appareil :
   a. Fait du froid, mais pas suffisamment ? ◯ Ne fait plus de froid ? ◯
   b. Fait du chaud, mais pas suffisamment ? ◯ Ne fait plus de chaud ? ◯
   c. Fait du bruit : compresseur ? ◯ Ventilateur ? ◯
   d. Ne se met plus en marche ? Oui ◯ Non ◯
   e. Affiche un code erreur :

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| E1 | E2 | E3 | E4 | E5 |
| E6 | E7 | E8 | CP | OF |

   f. Expliquez-nous le dysfonctionnement rencontré :

5. Aviez-vous déjà rencontré un problème similaire par le passé ? Oui ◯ Non ◯
   a. Si oui, quand ? Date:
   b. Comment le problème avait été résolu ?

KLiMeA
LE climatiseur monobloc réversible

6. Quelles sont les conséquences de ce problème pour vous ?
7. Rencontrez-vous aussi ce problème sur d'autres KLIMEA ? Oui ◯ Non ◯
8. Y a-t-il eu d'autres changements depuis l'apparition de ce problème ? Oui ◯ Non ◯
   Si oui, lesquels :

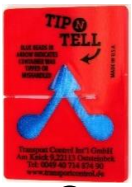
   Avez-vous opéré des changements (nouvelles installations, suppressions, reconfigurations ou autres modifications) ?

9. Le redémarrage du Klimea permet-il de résoudre le problème ? Oui ◯ Non ◯
10. Vérification d'installation :
    a. Respect d'installation des clapets d'entrée et sortie d'air Oui ◯ Non ◯
    b. Respect de l'inclinaison : niveau horizontal Oui ◯ Non ◯
    c. Combien de vis avez-vous utilisées pour fixer le rail de support :
    d. La vis de fixation située sous le Klimea a -t-elle bien était mise ? Oui ◯ Non ◯
    e. Les 2 écrous papillons de la cale de transport ont-ils été retirés ? Oui ◯ Non ◯
    f. La pente du tuyau d'évacuation des condensats respecte-elle bien une pente vers l'extérieur ? Oui ◯ Non ◯

11. Photos installation :
    Des photos pourront vous être demandées ; si vous estimez utile de nous montrer votre installation afin de mieux comprendre l'origine du problème, envoyez-les à l'adresse mail : contact@klimea.com avec le numéro de Série en objet

12. Inclinaison
    Pour la version KLIMEA horizontale, précisez la couleur de l'étiquette de transport. Elle se situe sur le carton d'emballage et sous la tôle de finition latérale côté droit

◯



◯

13. Utilisation de l'Application Wi-Fi
    Utilisez-vous l'application Wi-Fi du Klimea ? Oui ◯ Non ◯
    Avez-vous fait l'appareillage du Klimea sur votre smartphone ? Oui ◯ Non ◯
    Avez-vous fait l'appareillage du Klimea sur votre réseau internet ADSL ? Oui ◯ Non ◯

14. Installation du Klimea

Le Klimea est-il installé :

a. En allège (position basse du murs) Oui ◯ Non ◯

Si oui, pas de modification à apporter

b. En hauteur

Si oui, le paramètre d'ouverture-fermeture du volet d'air a-t-il été modifié ? Oui ◯ Non ◯

La butée de fermeture a-t-elle été inversée ? Oui ◯ Non ◯

En disposant d'informations exhaustives, les responsables de l'assistance technique pourront mieux évaluer la situation et vous fournir des instructions adaptées pour vous venir en aide.

KLILMEA s'emploie à offrir les meilleurs produits à ses clients. Toutefois, dans un environnement technique en constante évolution, il est parfois nécessaire de faire appel aux services d'assistance pour résoudre certains problèmes. En répondant directement à ces 14 questions, vous gagnerez du temps et pourrez certainement résoudre votre problème, ou nous aider à le résoudre avec vous.

Veuillez cliquer sur le lien suivant pour envoyer le formulaire à : contact@klimea.com