

1. IDENTIFICATION

- Nom de l'établissement : _____
- Nom du contact & Téléphone : _____
- N° de Série de l'appareil (Voir étiquette au dos) : _____
- Version du logiciel (dans paramètres ): _____

2. DESCRIPTION DU PROBLÈME

- Date d'apparition du défaut : ____/____/____
- Symptômes constatés :
 - ☐ Code erreur affiché (précisez) : _____
 - ☐ Problème mécanique

3. PIÈCES JOINTES

- Photos du problème et/ou vidéo courte du dysfonctionnement
- Code erreur (si affiché)
- Journaux d'opérations (logs) (si demandé)

PROCEDURE D'EXPORTATION DES JOURNAUX D'OPERATIONS (LOGS)

Pour fournir les fichiers nécessaires, suivez ces étapes :

Accès aux rapports : Depuis l'écran d'accueil, cliquez sur le bouton "Tous les rapports" situé en bas de la liste des rapports récents.

- Insérez une **clé USB** dans l'appareil (port USB au dos).
- NB** : Veillez à utiliser une clé USB avec suffisamment d'espace libre, car les paquets d'images peuvent être volumineux.

- Cliquez sur le bouton **"Exporter"** en haut à droite.
- Sélectionnez-le ou les enregistrements spécifiques : **date de la panne ou dysfonctionnement**

- Une fenêtre **"Export Mode"** apparaîtra.
- Choisissez impérativement la **deuxième option** : **« Tableau de données + forfait d'images »**
- Cliquer sur « **Confirmer** »

