



## Questions posées fréquemment

➤ *Colonne ne fonctionne pas*

1. Est-ce que les autres colonnes du groupe fonctionnent?
  - ✓ OUI: dirigez vous vers question 2
  - NON: lisez "*Groupe de colonnes ou Présentoir ne marche pas*"
2. Est-ce que quelques ouvertures et fermetures des colonnes solutionnent le problème?
  - ✓ Oui
  - NON: mécanisme ou colonne défectueux et plus disponible à la vente.
  - SVP Contactez votre partenaire TVG pour des vérifications plus techniques

➤ *Groupe de colonnes ou Présentoir ne marche pas*

1. D'autres groupes de colonnes ou présentoirs fonctionnent?
  - ✓ OUI: dirigez vous vers NON 2
  - NON 1: Est-ce que le petit lumineux s'allume sur la télécommande en appuyant pour ouvrir les colonnes?
    - ✓ OUI: dirigez vous vers NON 2
    - NON: remplacez la pile dans la télécommande ou remplacez la télécommande
    - A noter : les télécommandes avec un lumineux rouge ne sont plus disponibles à la vente
  - NON 2: Est-ce que le groupe fait un bruit claquant quand vous ouvrez les colonnes?
    - ✓ OUI: remplacez le moteur
    - NON: lisez NON 3
  - NON 3: Est-ce que le groupe de colonnes ou le présentoir seulement ouvre ou seulement ferme?
    - ✓ OUI: remplacez la platine électronique
    - NON: lisez NON 4
  - NON 4: Est-ce que le groupe fait un bruit de bourdonnement quand vous ouvrez les colonnes?
    - ✓ OUI: remplacez la platine électronique
    - NON: lisez NON 5
  - NON 5: Est-ce que le groupe ou le présentoir n'émet plus aucun son en ouvrant les colonnes?
    - OUI1: vérifiez et si nécessaire remplacez la source de courant
    - OUI2: remplacez la platine électronique

Informations supplémentaires

- Il y a **deux** types de moteurs disponibles :
  - Moteur connecté à la platine électronique – réf. produit 10862
  - Moteur connecté au récepteur externe – réf. Produit 11115
- Il y a **deux** types de platines électroniques disponibles :
  - Platine électronique *avec* oeil récepteur – réf. Produit 10861
  - Platine électronique *sans* oeil récepteur (cette platine électronique nécessite un oeil externe) – réf. Produit 10860

➤ *La télécommande ne marche pas, le lumineux sur la télécommande ne s'allume pas en appuyant sur le bouton*

1. Remplacez la pile
  2. Si le problème persiste, remplacez la télécommande
- A noter: les télécommandes avec un lumineux rouge ne sont plus disponibles à la vente.  
Un set Exchange doit être installé (nouvelle platine électronique et télécommande)