



Compte rendu de prédiagnostic à distance

EXEMPLE

Établi par le support technique SOS CHR, avant tout déplacement

Document d'exemple : cas fictif, reconstitué à partir de nos dossiers. La marque et le modèle sont masqués.

RÉFÉRENCE	DATE	SÉANCE	CANAL
DAD-2026-0000	17 septembre 2026	11 h 05 à 11 h 19, 14 min	Téléphone, photos par WhatsApp

1 Établissement

Établissement	
Contact	Responsable de salle
Adresse	Toulouse (31)

2 Appareil

Type	Lave-vaisselle à capot
Marque et modèle	
Énergie et alimentation	Électrique, triphasé 400 V
Âge et garantie	environ 4 ans, hors garantie
Documentation consultée	notice d'utilisation, vue éclatée, table des voyants

3 Ce que vous nous avez décrit

« Il ne chauffe plus. Il se remplit, il tourne, mais l'eau reste froide et la vaisselle ressort sale. »

Depuis la veille au soir, apparition d'un coup. Événement signalé avant la panne : nettoyage complet de la cuve la veille au soir.
Intervention précédente : aucune.

4 Ce que nous avons vérifié ensemble pendant l'appel

- Que fait la machine quand vous lancez un cycle ? → elle se remplit, tourne et vidange normalement, seule la chaleur manque
- Un voyant clignote, un code s'affiche ? → aucun voyant de défaut, voyant de chauffe allumé
- La cuve se remplit-elle jusqu'au niveau habituel ? → non, le niveau paraît bas
- Photo de l'intérieur de la cuve, machine à l'arrêt → reçue par WhatsApp : le bouchon de vidange est posé à côté de la crépine, pas en place
- Remettez le bouchon en place et relancez un cycle → niveau normal, l'eau chauffe, cycle complet

5 Ce que nous avons écarté, et pourquoi

- **Résistance de cuve hors service** : la machine chauffe dès que le niveau d'eau est correct
- **Thermostat ou sécurité de surchauffe** : aucun voyant de défaut, aucun réarmement nécessaire
- **Défaut de raccordement électrique** : la machine fonctionne normalement une fois le niveau rétabli

6 Ce que nous suspectons

- **Niveau d'eau insuffisant, bouchon de vidange non remis en place après le nettoyage**

Confirmé pendant l'appel

Sans bouchon, l'eau s'écoule au fur et à mesure et la résistance ne chauffe pas un volume suffisant. Cause confirmée pendant l'appel par la remise en place du bouchon.

7 Réparer ou remplacer

Sans objet : aucune pièce n'est en cause. L'appareil fonctionne normalement.

8 Conclusion de la séance

Réglé pendant l'appel, aucun déplacement.

La cause était un élément mal remis en place après le nettoyage. Vous n'avez rien d'autre à payer. Si le problème revient, rappelez-nous : nous repartirons de ce compte rendu. Conseil : après chaque nettoyage de cuve, vérifier que le bouchon de vidange est bien enclenché avant de relancer la machine.

9 Si un technicien intervient : par quoi commencer, et quoi emporter

Contrôle sur site, dans l'ordre	Pièce à prévoir
Aucun contrôle nécessaire : la panne est réglée pendant la séance	Aucune

Tarifs et disponibilités des pièces à consulter auprès du fournisseur. Aucun chiffrage de coût ni de temps à ce stade.

Portée et limites du prédiagnostic. Ce prédiagnostic est établi à distance, uniquement à partir des informations, des photos et des observations transmises par le client pendant la séance. Il n'a aucune valeur d'engagement : il ne constitue ni un diagnostic définitif, ni un devis. Sans contrôle ni mesure directe sur l'appareil, certaines causes ne peuvent être ni confirmées ni totalement exclues. Son objectif est d'orienter le technicien dans ses contrôles sur site et, le cas échéant, de permettre une estimation du coût des réparations. Le diagnostic réel et les pièces effectivement nécessaires ne seront confirmés qu'après contrôle sur place. La responsabilité de SOS CHR ne saurait être engagée sur la base du présent document, notamment en cas d'écart avec le constat établi sur site.

SOS CHR · 07 44 09 30 07 · sos-chr.com

Le montant de cette séance est déduit de votre devis si un technicien SOS CHR intervient sur cette panne dans les 30 jours.