



FAQ - VESTA  
Mars 2021

# FAQ : VESTA pour les locataires

## → **Quels sont les moyens de paiement que je peux utiliser pour recharger mon crédit ?**

Des méthodes de paiement modernes sont disponibles. Cartes de crédit : Visa, Master Card, American Express, PostFinance Card, PostFinance e-Finance, PayPal, eBanking ou par bulletin de versement au guichet postal. Twint n'est pas encore disponible.

## → **Le paiement par carte de crédit est-il sécurisé ?**

Oui, le paiement est protégé par les méthodes de sécurité les plus récentes.

## → **Ai-je besoin d'une carte de lavage pour déverrouiller ma machine à laver ?**

Non, avec le système de lavage numérique VESTA, vous pouvez réserver des machines à laver disponible rapidement et facilement. Il suffit de les activer sur l'écran des buanderies en entrant le code PIN à 4 chiffres.

## → **Je suis nouveau dans l'appartement et j'ai vu que la buanderie a un écran tactile VESTA. Comment est-ce que je peux laver ?**

Vous avez besoin d'un compte d'utilisateur et d'un crédit sur celui-ci. Vous pouvez facilement le mettre en place sur [vesta.eeproperty.ch](http://vesta.eeproperty.ch) ou auprès de votre régie immobilière.

## → **Comment organiser mes journées de lessive ?**

Tout simplement via le programme de lavage numérique, via l'application VESTA, qui peut être téléchargé gratuitement sur les deux app stores. Avec votre compte d'utilisateur, vous pouvez voir les plages horaires libres et les réserver. La même fonction est également disponible sur le site [vesta.eeproperty.ch](http://vesta.eeproperty.ch).

# FAQ : VESTA pour les locataires

## **Comment les programmes de lavage et de séchage sont-ils facturés ?**

- Le calcul du prix est effectué par heure de fonctionnement. Dans ce cas, l'écran VESTA éteint le lave-linge à la fin du programme. Il est facturé à la minute près.

## **Comment activer la machine à laver ou le sèche-linge sur l'écran VESTA ?**

- Après avoir saisi le code PIN à 4 chiffres, la machine souhaitée peut être mise en marche et chargée immédiatement.

## **Comment désactiver la machine à laver ou le sèche-linge sur l'écran VESTA ?**

- Si la machine a été activée immédiatement, l'écran VESTA détermine si le programme en cours est déjà terminé et, dans l'affirmative, l'écran la connexion à l'alimentation électrique est interrompue.

## **Puis-je toujours décharger le linge ?**

- Certaines machines nécessitent un branchement électrique pour ouvrir la porte. L'écran VESTA permet de se connecter à l'alimentation électrique pendant une courte durée sans authentification, afin que vous ayez suffisamment de temps pour ouvrir la machine. Si aucun programme n'a été lancé, il n'y a pas de frais.

## **Comment puis-je désactiver mon identifiant sur l'écran Vesta pour que quelqu'un d'autre ne puisse pas se laver avec mon crédit ?**

- Il suffit d'appuyer sur "Exit" sur l'écran après avoir activé le cycle de lavage pour se déconnecter

# FAQ : VESTA pour les administrations / propriétaires

## **Que faut-il pour installer VESTA dans mes propriétés ?**

- 1 écran Vesta pour un maximum de 32 appareils à laver et 1 satellite par appareil à laver, qui est simplement intégré dans le circuit électrique. En outre, un Contrat de service est nécessaire pour que le logiciel du système soit mis en marche et prêt à fonctionner.

## **La numérisation est un sujet plus récent, quel est le degré de maturité du système VESTA ?**

- Très, le système VESTA est sur le marché suisse depuis 2015 et est déjà utilisé dans 1000 propriétés. Vous investissez dans un développement mature.

## **Nous avons des buanderies avec des équipements de différents fabricants, VESTA peut-il aussi y être utilisé ?**

- Oui, VESTA est indépendant du fabricant et des équipements à laver. Les sèche-linge de chambre (Secomat, etc.) sont exclus.

## **Nous avons de nombreux immeubles et locataires que nous gérons. VESTA peut-il gérer cela ?**

- Oui, un nombre illimité de propriétés, de buanderies et de locataires peut être géré de manière centralisée et en ligne.

## **Aujourd'hui, les collections sont un poste de dépenses important pour nous. Comment VESTA réduit-il mes dépenses ?**

- La solution Vesta permet de supprimer l'utilisation des cartes, des badges et de la petite monnaie. Elle rend les locataires autonomes et évite aux concierges de devoir gérer des flux d'argent.

## **Quel est le degré de sécurité du transfert de paiement des locataires vers nous ?**

- Très sûr, eeproperty gère les crédits et vous les transfère automatiquement tous les trimestres, moins les montants convenus  
Frais de fonctionnement de 0,35 CHF par heure/machine à laver.

# FAQ : VESTA pour les administrations / propriétaires

## **Qu'est-ce qui est inclus dans les frais de service de 0,35 CHF par heure de fonctionnement ?**

- Beaucoup, hotline pour les locataires, service et assistance de 1er niveau (sans ouverture de l'équipement), gestion de la collection, abonnement Internet. Frais d'affichage et de transaction bancaire.

## **Avec qui dois-je conclure le contrat ?**

- V-ZUG est un partenaire de coopération de eeproperty et réalise l'installation de l'écran/satellites dans les toilettes. En tant que gestionnaire et propriétaire, vous concluez un contrat de service direct avec eeproperty afin de bénéficier des services.

## **Comment se passe l'embarquement avec VESTA ?**

- eeproperty enregistre vos propriétés, l'enregistrement des locataires se fait directement par les locataires. Après l'installation, ils reçoivent une fiche d'information dans la boîte aux lettres comme support pour l'enregistrement en ligne ou par courrier.

## **Où puis-je essayer VESTA ?**

- Nos ZUGORAMA seront équipés de VESTA. Veuillez contacter le ZUGORAMA à l'avance.

## **Comment les personnes âgées sans smartphone utilisent-elles VESTA ?**

- Le paiement peut être fait par un bulletin de versement. Le plage horaire de lavage peut être réservé en consultation avec l'administration et l'activation des appareils de toilettes est facile à effectuer sur l'écran tactile.

## **Qui détermine et programme les tarifs ?**

- Les tarifs sont définis et fixés par la régie / le propriétaire qui peuvent appeler la ligne d'assistance eeproperty et faire fixer les tarifs. Les tarifs sont basés sur une base horaire par heure de fonctionnement de l'appareil de lavage et sont facturés à l'utilisateur.

# FAQ : VESTA pour les administrations / propriétaires

## **Est-il possible de faire facturer d'autres "consommateurs" via VESTA (station de recharge électriques, station de lavage, etc.)**

- D'autres "consommateurs" ne peuvent pas être facturés directement via VESTA. eeproperty propose actuellement un second système appelé Volta pour des voitures électriques, mais nous ne vendons pas celui-ci.

## **Est-il prévu de remplacer à terme le système de cartes existant par le système VESTA ?**

- Nos systèmes de cartes et de pièces restent inchangés dans la gamme de produits. Toutefois, VESTA peut être intégré sans problème pour l'échange ou la réparation.

## **Quels sont les coûts possibles de l'amplification du signal dans les buanderies ?**

- Si des mesures supplémentaires sont nécessaires, une offre séparée est faite directement par le prestataire du services. Les coûts sont à la charge du client. L'expérience est que env. 10 % des buanderies ont besoin des mesures supplémentaires. D'après l'expérience, les coûts d'amplification du signal varient entre 1000 et 2000 CHF par bâtiment pour le matériel et l'installation. Cela seulement comme ligne directrice. Toutefois, il faut vérifier et proposer cette possibilité cas par cas.

## **Sur quelle distance les satellites peuvent-ils communiquer avec l'écran ?**

- La distance entre le satellite et l'écran tactile est moins importante, mais quels sont les murs qui se trouvent entre les deux. Comme les satellites sont dans la grande majorité des cas dans la même buanderie comme l'écran, la connexion est possible sans problème (ou même dans le cas de deux buanderies directement adjacentes, si l'affichage est placé directement à l'extérieur).

## **Si un écran tactile est rayé, remplacez-vous l'ensemble de l'écran ?**

- Non, il s'agit d'une usure normale. En cas de vandalisme, une assurance peut être souscrite avec eeproperty dans le contrat de service.

## **Comment sont marqués les 32 appareils au maximum ?**

- Chaque appareil de lavage reçoit un numéro au moyen d'une vignette.

# FAQ : VESTA pour les administrations / propriétaires

## **Qui forme les administrations en matière de recrutement, etc.**

- Le système VESTA est livré en état de marche. Diverses paramétrages de base ont déjà lieu avant l'installation dans les buanderies. Des fonctions d'aide sont également disponibles sur le portail web VESTA.

## **Quelle est la durée de la garantie du système VESTA ?**

- Avec un contrat de service existant avec eeproperty, la garantie est illimitée. Le vandalisme et l'usure normale sont exclus. Toutefois, une assurance facultative contre le vandalisme peut être souscrite auprès de l'eeproperty pour 5 francs par mois.

## **Que se passe-t-il si les appareils ne peuvent fonctionner que jusqu'à 21 heures et que quelqu'un commence à laver à 20h45 ?**

- Le cycle de lavage est terminé, car le locataire est responsable du respect de ses temps de lavage et de ne bloquer personne. Toutefois, l'administration peut activer des "frais de pénalité" pour les temps de lavage excessifs (x CHF par heure de dépassement). Toutefois, elle est désactivée par défaut.

# FAQ : VESTA pour les administrations / propriétaires

## **Dans quelles langues VESTA est-il disponible ?**

→ Allemand, français et anglais. L'italien devrait suivre d'ici la fin 2021.

## **D'où vient le code PIN ?**

→ Le locataire s'inscrit directement lui-même ou reçoit le code PIN de eeproperty, par poste ou par email.

## **Comment le technicien de service peut-il tester l'appareil après une réparation ?**

→ Il n'y a pas de réparation sur les composants du matériel VESTA. Ceux-ci seront remplacés en cas d'échec. Notre service est formé de manière à ce que l'échange fonctionne rapidement et facilement.

## **Qui installe l'écran tactile et le satellite VESTA**

→ V-ZUG Fullservice installe exclusivement l'écran tactile et le satellite VESTA directement sur le site du client B2B

## **Cela est-il conforme à la protection des données si le propriétaire voit les noms des utilisateurs et quand ils font quoi ?**

→ Oui, des clarifications sur la protection des données ont eu lieu