

Edition 2018

Services



Services

Notre offre de services répond à l'ensemble de vos besoins potentiels et vous assure un accompagnement sur-mesure, tout au long du cycle de vie de vos produits. Notre division Services, constituée d'un ensemble d'experts dans leurs métiers respectifs, à l'instar de nos techniciens expérimentés issus du terrain, met à votre disposition une offre très étendue :

- **Expertise produits et réparations** des éventuels dysfonctionnements dans les plus brefs délais.
- **Pièces détachées**, avec des références les plus demandées disponibles sous 24h et des conseils personnalisés.
- **Programme de formations**, réalisées par une équipe dédiée d'experts, pour vous aider à élargir vos connaissances et améliorer vos performances.
- **Une hotline technique**, unique réservée aux professionnels qui solutionne directement 80% des pannes, accessible via un numéro vert.
- **Accompagnement dans la mise en service**, avec vérification de votre installation et réglage des paramètres de votre système.
- **Service de maintenance**, avec un large choix d'options (visite technique, dépannage) pour vérifier le bon fonctionnement de vos installations.
- **Contrats d'installation, de mise en service et de maintenance** pour assurer le bon démarrage et le maintien des installations en bon ordre de marche.
- **Service dédié à la planification** des interventions et **centralisation des informations clients** pour optimiser le déroulement de nos prestations.

RECOMMANDATIONS

Suite à l'achat d'un produit, il est important d'assurer une **mise en service** dans les règles de l'art, des **contrôles techniques** réguliers et une **maintenance** préventive périodique adaptée, afin d'assurer la pérennité de votre investissement. Il est aussi primordial de pouvoir nous contacter rapidement, via notre **call center**, disponible de 8 h à 18 h, 5 jours sur 7, si vous souhaitez obtenir une assistance. Votre premier contact vous permettra d'obtenir un **ticket service** qui assure la traçabilité de votre demande et permet la meilleure réactivité de nos services. Grâce à ce système, vous serez tenus informés, en continu, de l'avancée de votre dossier (SMS et email) et aurez l'opportunité, une fois votre demande satisfaite, d'évaluer notre prestation.

LA DIVISION SERVICES WIL0 SALMSON FRANCE

Forte de **125 personnes**, la Division Services est répartie sur 3 sites stratégiques : Paris (Saint Denis – 93), Laval (Louverne – 53) et Lyon (Bron – 69). Elle assure, avec ses équipes, une couverture nationale. Sesem, filiale services de Wilo Salmson France SAS, assure l'ensemble de nos prestations de service terrain.

Notre Division Services en chiffres :

- Répond, via sa hotline technique, à **15 000 appels** par an.
- Réalise l'expertise de **5 000 produits** par an.
- Réalise **15 000 visites de maintenance** par an.
- Forme **800 personnes** par an.

Engagement Qualité Hygiène Sécurité Environnement (ISO 9001 – ISO 14001 – GEHSE)

Garantie produits

Nos pompes (génie climatique, surpression, relevage) et nos surpresseurs bénéficient d'une garantie de **2 ANS***

Pour nos circulateurs, les durées de garantie sont ventilées ainsi :

- Circulateurs de chauffage Premium (Stratos / Stratos PICO) : 5 ANS*
- Circulateurs de chauffage Standard (Yonos MAXO / Yonos PICO) : 3 ANS*
- Circulateurs solaires et Eau chaude sanitaire : 3 ANS*

Blocs-moteurs, moteurs de pompes, pièces de rechange

Les conditions de garantie se décomposent ainsi :

- Blocs-moteurs de circulateurs : 2 ANS *
- Moteurs de pompes : 2 ANS *
- Pièces de rechange : 6 MOIS **

À noter : Les échanges de pièces, faites au titre de la Garantie légale, ne pourraient pas avoir pour effet de prolonger la Garantie.

* Date de fabrication. ** Date de facture.

Les services de maintenance Wilo

Wilo met à votre disposition des packs maintenance permettant de répondre à l'ensemble de vos besoins et ce pour des durées allant de 1 à 5 ans avec tarif fixe.

POURQUOI UN CONTRAT DE MAINTENANCE ?

- Assurer le bon fonctionnement de l'installation et limiter les risques de pannes
- Augmenter la durée de vie de votre équipement
- Prévoir le remplacement des pièces d'usure
- Se conformer aux préconisations du fabricant
- Respecter les normes et DTU en vigueur
- Maîtriser votre budget
- Limiter le risque de refus de garantie lié à un défaut d'entretien du produit
- Se prémunir d'un refus d'indemnisation par les assurances en cas de sinistre
- Maîtriser les impacts sociétaux et environnementaux (risque de pollution).



Nos prestations

- Maintenance préventive – Fréquence de visite adaptée aux préconisations fabricant et/ou aux normes en vigueur
- Maintenance curative – Diagnostic de panne et préconisation de réparation et/ou mise en conformité d'installation
- Maintenance multi marques de l'ensemble de vos équipements
- Packs Basic et Comfort pour : le relevage, la surpression (sanitaire, incendie RIA, incendie Sprinkler) et les systèmes de récupération d'eaux de pluie
- Pack Premium : solutions sur mesure

SERVICES	BASIC	COMFORT	PREMIUM
Support technique à distance	x	x	x
Tarif forfaitaire pour le temps de travail et le déplacement hors curatif	x	x	x
Rapport de visite selon gamme de visite technique ou maintenance	x	x	x
Contrôle visuel des pompes / installations	x	x	x
Contrôle de fonctionnement	x	x	x
Petites fournitures incluses		x	x
Un dépannage inclus au contrat		x	x
Options à la carte			x
EN OPTION			
Travaux de remise en état d'installation et optimisation énergétique (Wilo Energy Solution)	x	x	x
Pompage des ouvrages avec BSD (bordereau de suivi de déchets)			x
Analyses ponctuelles (NTP, pH, DCO, DBO5, MES...)			x
Dépannages inclus			x
Rapport annuel d'exploitation			x

Fréquence de visite adaptée aux préconisations fabricant et/ou aux normes en vigueur

Application	Destination	Type de matériel	Norme	Préconisation selon norme	Préconisation selon expérience
Relevage	Sites commerciaux ou industriels	Tous	NF EN 12056-4	4 visites	4 visites
Relevage	Immeubles collectifs	Tous	NF EN 12056-4	2 visites	2 visites
Relevage	Maison individuelle		NF EN 12056-4	1 visite	1 visite
Relevage	Sites commerciaux ou industriels	Gamme EMUPOINT	NF EN 12056-4	4 visites	4 visites
Relevage	Immeubles collectifs	Gamme EMUPOINT	NF EN 12056-4	2 visites	2 visites
Surpression	Incendie	Surpression RIA	NF S62-201	4 visites	4 visites
Surpression	Incendie	Surpression Sprinkler	NF EN 12845	4 visites	4 visites
Surpression	Sanitaire à usage domestique	Surpresseur mono pompe	-	-	1 visite
Surpression	Sanitaire à usage collectif	Surpresseur à variation de vitesse	-	-	4 visites
Surpression	Sanitaire à usage collectif	Surpresseur hydropneumatique	-	-	6 visites
Récupération d'eau de pluie	Usage domestique	Mono-pompe	-	-	1 visite
Récupération d'eau de pluie	Usage collectif	Tous	-	-	4 visites





Packs Services Wilo

Parfaitement adaptée à vos besoins, cette offre attractive vous permet de bénéficier :

- d'un support technique à distance accessible de 8h à 18h, 5 jours sur 7,
- de services pour validation, mise en service et maintenance de votre installation,
- d'une extension de garantie de 1 à 3 ans supplémentaires selon produit.



**OPTEZ POUR LA SÉRÉNITÉ
ET UNE PLUS GRANDE SÉCURITÉ
EN SÉLECTIONNANT L'OFFRE
DE SERVICE QUI VOUS CONVIENT**

SERVICES	BASIC	COMFORT	PREMIUM
Support technique à distance	x	x	x
Contrôle de l'installation par validation à distance des pré-requis avec un préparateur technique	x	x	x
Mise en service	x		x
Visite de contrôle technique annuelle (2 ^e année de fonctionnement)	ou x		
Contrat de maintenance selon recommandations fabricant et/ou normes en vigueur avec ou sans dépannage (jours ouvrés)		x	x
Petites fournitures incluses		x	x
EN OPTION			
Extension de garantie (+1, +2 ou +3 ans) selon produits	x	x	x
Connectivité (WiloCare) – disponible selon produits	x	x	x
Assistance hotline par webcam		x	x

Nouveauté : extensions de garantie

Associée à un service optimal, une extension de garantie vous assure, sérénité, protection et maîtrise budgétaire.

Wilo Salmson France vous permet d'étendre jusqu'à 5 ans date de fabrication la garantie selon produits et conditions spécifiques.

wilo



Agissez pour
le recyclage des
papiers avec
Wilo et Ecofolio.

4227575

Wilo Salmson France SAS
Espace Lumière - Bâtiment 6
53 bd de la République
78403 Chatou Cedex
T 0 801 802 802 (N° vert)
F 01 30 09 81 01
info@wilo.fr

Pioneering for You