

*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 <sup>e</sup> 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



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