

# 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 WILO 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 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.

## Nos engagements – Les certifications Wilo

La sécurité est notre premier objectif d'entreprise. Wilo France est certifié **ISO 9001 et ISO 14001**.

Notre filiale Services, Sesem, à qui nous confions l'ensemble des prestations constructeur en France métropolitaine est de plus **certifiée MASE** (Manuel d'Amélioration Sécurité des Entreprises).

Ce système de management inscrit dans une démarche d'amélioration continue des performances Sécurité Santé et Environnement valide notre niveau d'exigence très élevé de la préparation à la réalisation des prestations.

Aux Antilles et en Guyane, bien que non MASE, **nos équipes travaillent avec le même niveau d'exigences**, les mêmes attachements "SESEM A Wilo brand" et bénéficient de l'ensemble des procédures de ce système de management.

**Travailler avec un service constructeur certifié tel que celui de Wilo France est pour vous un gage de sérénité et de tranquillité.**



## 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 SERVICES QUI VOUS CONVIENT



Mise en service



Maintenance



Visite technique



Extension de garantie

SERVICES	BASIC	CONFORT	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 via notre application Wilo–Live Assistant		x	x

## Wilo–Assistant, l'application pour tous

Disponible sur smartphone et tablette, l'**application Wilo–Assistant** offre un guidage intuitif et du support sur les pompes et systèmes de pompage haut rendement Wilo pour le quotidien des installateurs, planificateurs spécialisés et opérateurs.

De nombreuses fonctionnalités et solutions, disponibles aussi sur le site [wilo.com/fr/fr/](http://wilo.com/fr/fr/), permettent aux utilisateurs d'atteindre encore plus rapidement leur objectif et recevoir notamment avec la fonction Live–Assistant de l'aide sur :

- **Planification et sélection**
- **Conseils et équivalences**
- **Installation et mise en service**
- **Commande et entretien à distance.**

Télécharger maintenant  
gratuitement.



# 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).



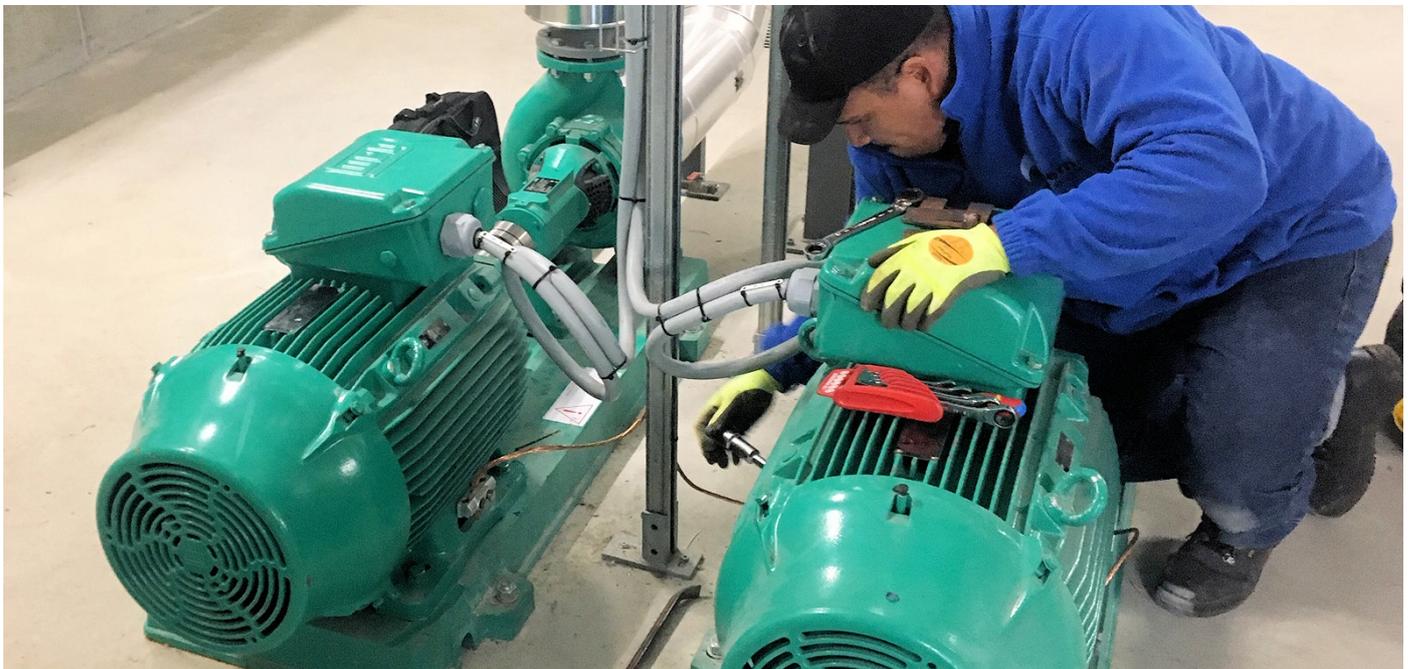
## Nos prestations

- 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
- Packs Basic et Confort 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	CONFORT	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	-	-	4 visites
Surpression	Incendie	Surpression Sprinkler	-	-	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



# Garanties

**Nos Conditions Particulières de Vente (CPV) viennent compléter nos Conditions Générales de Vente (CGV).** Ces dernières régissent nos relations contractuelles.  
**Elles sont consultables sur notre site Internet : [www.wilo.com/fr/fr](http://www.wilo.com/fr/fr)**

## Les durées de GARANTIE pour :

### Les produits finis

- **2 ans** pour nos  **pompes** (génie climatique, surpression, relevage) et nos **surpresseurs**.
- **3 ans** pour nos **circulateurs de chauffage standards** (Yonos MAXO / Yonos PICO).
- **3 ans** pour nos **circulateurs solaires et ECS** Eau Chaude Sanitaire.
- **5 ans** pour nos **circulateurs de chauffage premium** (Stratos / Stratos MAXO / Stratos PICO)



### Les blocs-moteurs, les moteurs de pompes, les pièces de rechange

Les conditions de Garantie se décomposent ainsi :

- **2 ans** pour nos **blocs-moteur de circulateurs**. (RMOT pour groupes de prix PG2 - PG17) et nos **surpresseurs**.
- **2 ans** pour nos **moteurs de pompes**.
- **6 mois** date de facture pour nos **pièces de rechange certifiées constructeur**.



### Les services

**6 mois de Garantie pour les pièces et composants remplacés par nos services lors :**

- D'une intervention sur site par nos techniciens.
- D'une réparation en nos ateliers.

**Une mise en service effectuée par nos équipes fera démarrer la Garantie à cette date :**

**Conditions : achat de la prestation, sur la base du prix catalogue & réalisation de la mise en service au plus tard 6 mois après la livraison du matériel.**

## Extensions de Garantie

Associée à un service optimal, une extension de garantie vous assure sérénité, protection et maîtrise budgétaire. Wilo France vous permet d'étendre jusqu'à 5 ans date de fabrication la garantie selon produits et conditions spécifiques. Pour en savoir plus, n'hésitez à contacter votre interlocuteur commercial.

**Extrait des conditions générales de ventes :** sauf stipulation contraire, le vendeur offre une Garantie de 24 mois à compter de la date de fabrication Cette durée est portée à 36 mois pour les circulateurs.

La Garantie consiste seulement, au choix du vendeur, dans la réparation ou le remplacement de produits reconnus défectueux par lui, en ses ateliers. Elle ne couvre pas les frais de déplacement, de transport ou d'expédition et les frais de dépose...

Les échanges de pièces faits au titre de la Garantie contractuelle ne sauraient avoir pour effet de prolonger celle-ci.

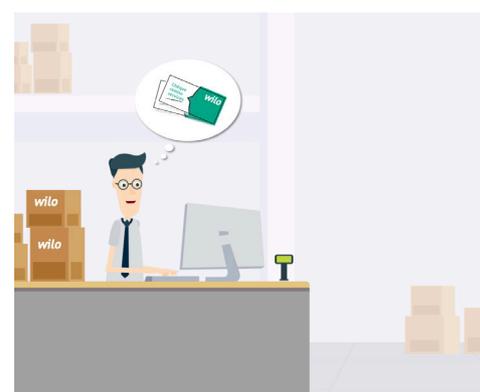
# Wilo Parrainage Services

Parrainez vos contacts et gagnez jusqu'à 15 000 euros de chèques remise services !

## Une plateforme de parrainage dédiée aux Services Wilo

Qui peut parler le mieux de la qualité des services Wilo que vous ?

- Parrainez des **mises en service**, des **visites techniques**, des **extensions de garantie** et des **contrats de maintenance**.
- Recevez jusqu'à 15 000 euros de chèques remise services par an.
- Cumulez vos chèques remise services pour des prestations à venir !



### Une plateforme 100% web

- Pas besoin de s'enregistrer.
- Un seul formulaire à remplir.
- Un suivi entièrement automatisé.
- Un accompagnement personnalisé de notre service SAV.

### Vous êtes distributeur ?

- **Fidélisez** vos clients installateurs et exploitants en les **recommandant** et en compensant leurs chèques remise services.
- **Valorisez** votre image en assurant la promotion du produit et des services associés.
- **Développez** votre chiffre d'affaires service
- **Optimisez** vos marges.

### Vous êtes installateur ou exploitant ?

- Apportez une **solution complète** à vos clients et **valorisez** votre image.
- Transférer le SAV au constructeur plutôt que de le gérer vous-même.
- **Optimisez** vos marges.
- **Renforcez** votre partenariat gagnant-gagnant avec les distributeurs.

Une plateforme simple d'utilisation

Gagnez des chèques remise services d'un montant correspondant à 15% de la prestation parrainée



→ Si le processus de parrainage aboutit, vous recevez un **chèque remise services** pour un montant correspondant à **15% de la prestation parrainée : 7,5% pour le parrain, 7,5% pour le filleul.**

→ Ces chèques remise services peuvent être cumulés, ils sont utilisables durant 2 ans pour toute prestation de services Wilo de mise en service, visite technique, extension de garantie, diagnostic, réparation et dépannage.



Rendez-vous sur la plateforme en scannant ce QR code



Rendez-vous sur [www.wilo.com/fr/fr/rubrique Services](http://www.wilo.com/fr/fr/rubrique%20Services)



4227575

WILO 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.fr@wilo.com](mailto:info.fr@wilo.com)

Pioneering for You