

TUTORIEL

CREATION

DOSSIER

D'ASSISTANCE



SPS





Votre spécialiste de l'assistance technique des appareils biomasse

Se connecter

Contactez-nous

Accueil Boutique Demande d'assistance Nos Services ▾ Nos solutions de réparations ▾ Espace Pro ▾ 

Soyez accompagné sur votre appareil à granulés

SAV, entretiens, mises en service, pièces détachées d'origine

Faire une demande d'assistance



Confiez votre appareil à des spécialistes

Service Poêle Solutions est le partenaire des usines de fabrication pour gérer le suivi des appareils. Formés par les usines, nos techniciens sont habilités à intervenir sur vos poêles avec des pièces d'origine, et de vous aider au dépannage de vos appareils.

1

Cliquez sur "Faire une demande d'assistance"



Votre spécialiste de l'assistance technique des appareils biomasse

Se connecter

Contactez-nous

Accueil Boutique Demande d'assistance Nos Services ▾ Nos solutions de réparations ▾ Espace Pro ▾  0



Demande d'assistance

Si vous avez une demande de mise en service, entretien ou SAV pour votre appareil à granulés, déposez nous un ticket pour que nous puissions traiter votre demande. Un tutoriel est à votre disposition en cliquant [ici](#).

Assurez vous de vous munir votre facture d'achat et à prendre les photos de votre installation qui vous seront demandées. Si vous n'avez pas de dossier client, il sera nécessaire de le créer afin que nous soyons en possession de toutes vos coordonnées.

Je n'ai pas encore de compte et je veux soumettre un ticket

J'ai déjà un compte, je veux suivre ma demande ou soumettre un nouveau ticket

Si vous souhaitez poser des questions relatives à notre société ou nos services, nous vous invitons à [cliquer ici](#)



2

Cliquez sur "je n'ai pas encore de compte"



Votre spécialiste de l'assistance technique des appareils biomasse

Se connecter

Contactez-nous

[Accueil](#) [Boutique](#) [Demande d'assistance](#) [Nos Services](#) [Nos solutions de réparations](#) [Espace Pro](#)

Votre email

Votre nom

Mot de passe

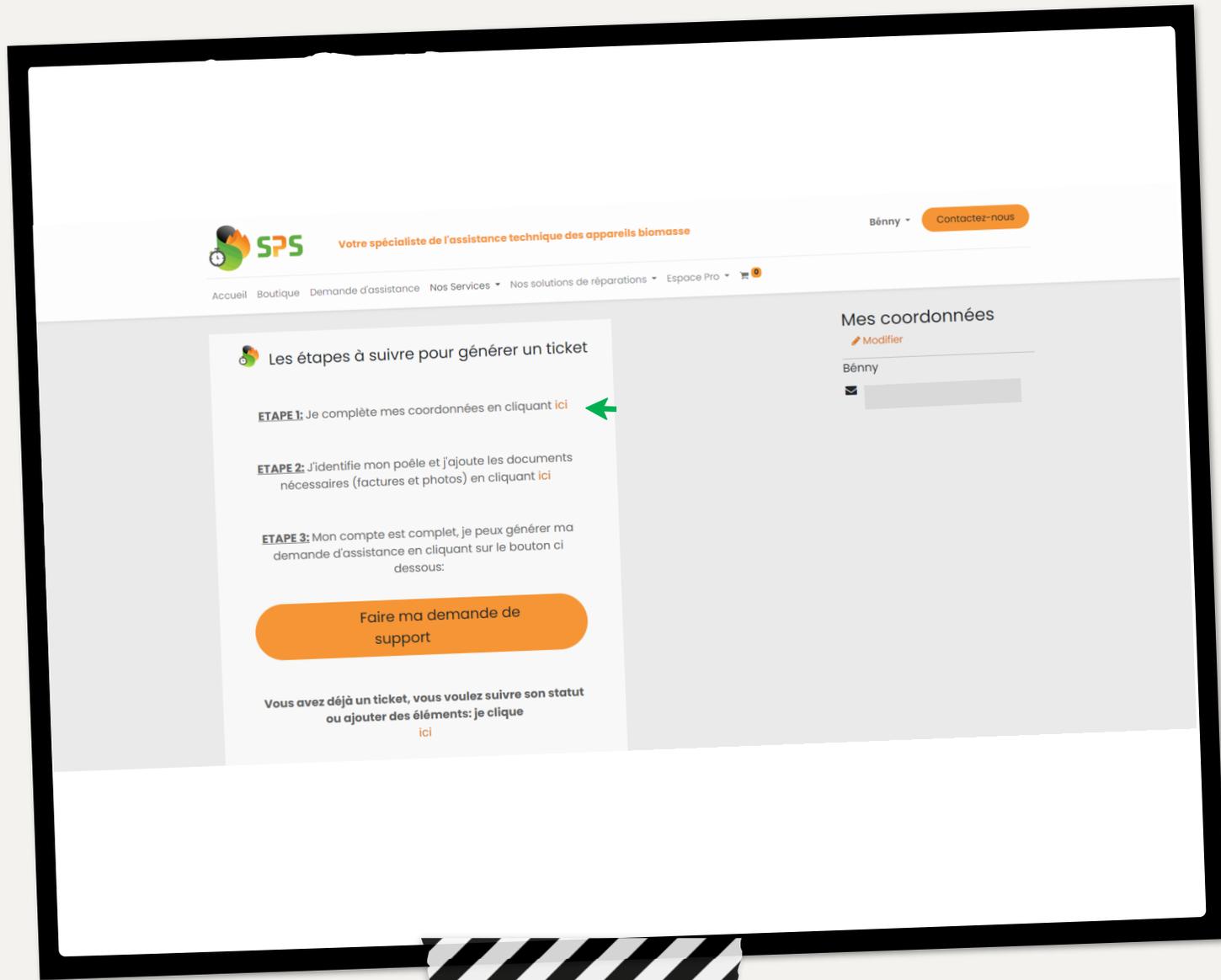
Confirmer le mot de passe

Se connecter

[Vous avez déjà un compte ?](#)

3

Créer votre "Espace Client"



- Une fois que vous avez créé votre espace client, suivez l'étape 1 et saisissez vos coordonnées.





 / Mes coordonnées

Nom

Support

Email

support@servicepoele.fr

Nom de la société

Numéro de TVA intracommunautaire

Téléphone

0664418731

Rue

5 rue konrad adenaeur

Ville

Paris

Code postal

75004

Pays

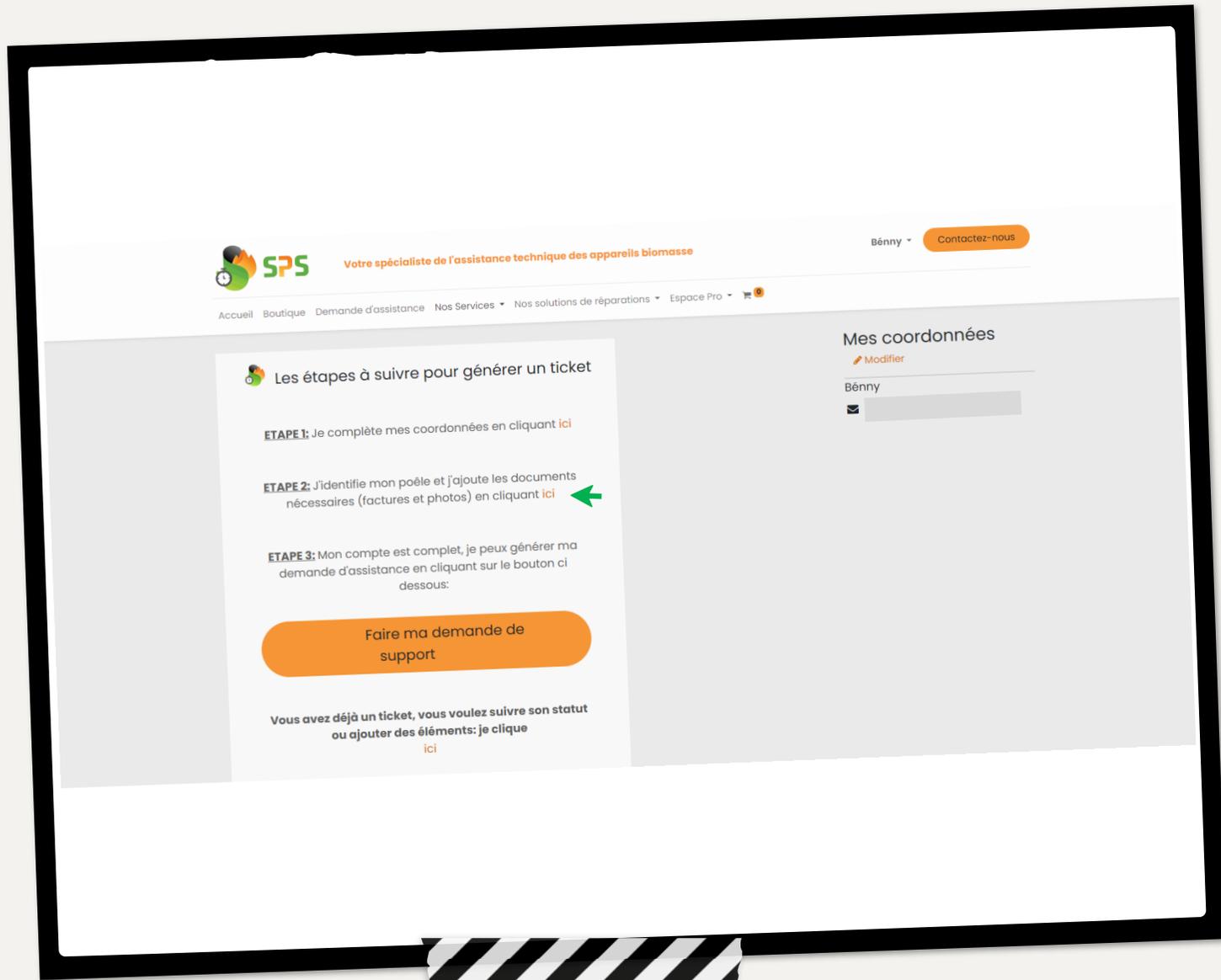
France 

Confirmer →



5

Saisissez vos coordonnées



- Cliquez ensuite sur "Étape 2" pour identifier votre appareil.



Information

N° de série

19P000067

Marque *

Modèle *

(étanche)

Vendeur

Code postal

Date d'achat *

13/03/2024



Installation

Installé par *

Un professionnel

Type d'installation ?

Date d'installation

13/03/2023



Dernier entretien

jj/mm/aaaa



Tubage d'un boisseau

Oui

Dimension du boisseau (cm)

Diamètre du tubage (mm)

Longueur du conduit (mm)

Où trouver mon numéro de série ?

CE	22	22P	Potenza termica globale introdotta - Thermal input Wärmeeinstromung - Puissance thermique	7,4 kW	Nominale vermogen (aardwarm) - Potencia Potencia nominal - Dispositivo anti-fugas
			Potencia termica nominal - Nominal heat output Nennleistungsbefreiung - Puissance nominale	6,0 kW	Nominale vermogen (aardwarm) - Potencia Potencia nominal - Dispositivo anti-fugas
			Potencia termica ridotta - Reduced heat output Reduzierte Wärmeeinstromung - Puissance réduite	2,7 kW	Verminderd vermogen (aardwarm) - Potencia Potencia reducida - Dispositivo anti-fugas
			Temperatura max fluss gas - Max fire gas Temperatura / Temperatur des Gasstrahms max Temperatura max flus gas	186°C	Max temperatur gasflam - Temperatura máx flus gas - Temperatura max flus gas - Máxima flusgasflamtemperatuur
			CO (max) (at 13% O ₂ corrected) Measured CO (at 13% oxygen level) CO (max) (at 13% O ₂ corrected) CO (max) (at 13% O ₂ corrected)	0,008% 0,024%	Gasmetri CO (at 13% O ₂ corrected) CO-metris (at 13% O ₂ corrected) Metingen CO (at 13% O ₂ corrected)
			Rendement - Efficiency Afleveringsgrad - Rendement	90,0% 94,6%	Rendement - Rendement Rendement - Rendement
			Potencia eléctrica nominal - Voltage rating Leistungsaufnahme max - Potencia eléctrica nominal	299 W	Nominale elektrische vermogen - Potencia eléctrica nominal - Potencia eléctrica nominal Máxima potencia eléctrica (límite de conexión)
			Tension nominale - Nominal voltage Einschleisspannung - Tension nominale	230 V	Nominale spanning - Tension nominale Inspanning nominal - Gas Toegediening
			Frecuencia nominal - Nominal frequency Nennfrequenz - Frecuencia nominal	50 Hz	Nominale frequentie - Frecuencia nominal Frequentia nominal - Dispositivo anti-fugas

Votre numéro se trouve au dos de votre appareil !

6

Enregistrement de votre appareil



Documents

Facture d'achat

Choisir un fichier | Aucun fichier choisi

Facture d'installation

Choisir un fichier | Aucun fichier choisi

Facture de mise en service

Choisir un fichier | Aucun fichier choisi

Autre document

Choisir un fichier | Aucun fichier choisi

Images

Face tubage visible jusqu'au plafond

Choisir un fichier | Aucun fichier choisi

Sortie de fumée

Choisir un fichier | Aucun fichier choisi

Arrière "Te" visible

Choisir un fichier | Aucun fichier choisi

Prise d'air

Choisir un fichier | Aucun fichier choisi

Vous pouvez changer vos informations plus tard dans votre profil client.

Annuler

Create



Facture / Ticket de caisse



Bon de commande

Les photos de votre installation sont nécessaires pour la prise en charge de votre dossier

* Pour les appareils de plus d'1an, merci de mettre votre facture d'entretien





Face tubage visible
jusqu'au plafond



Arrière "Te" visible



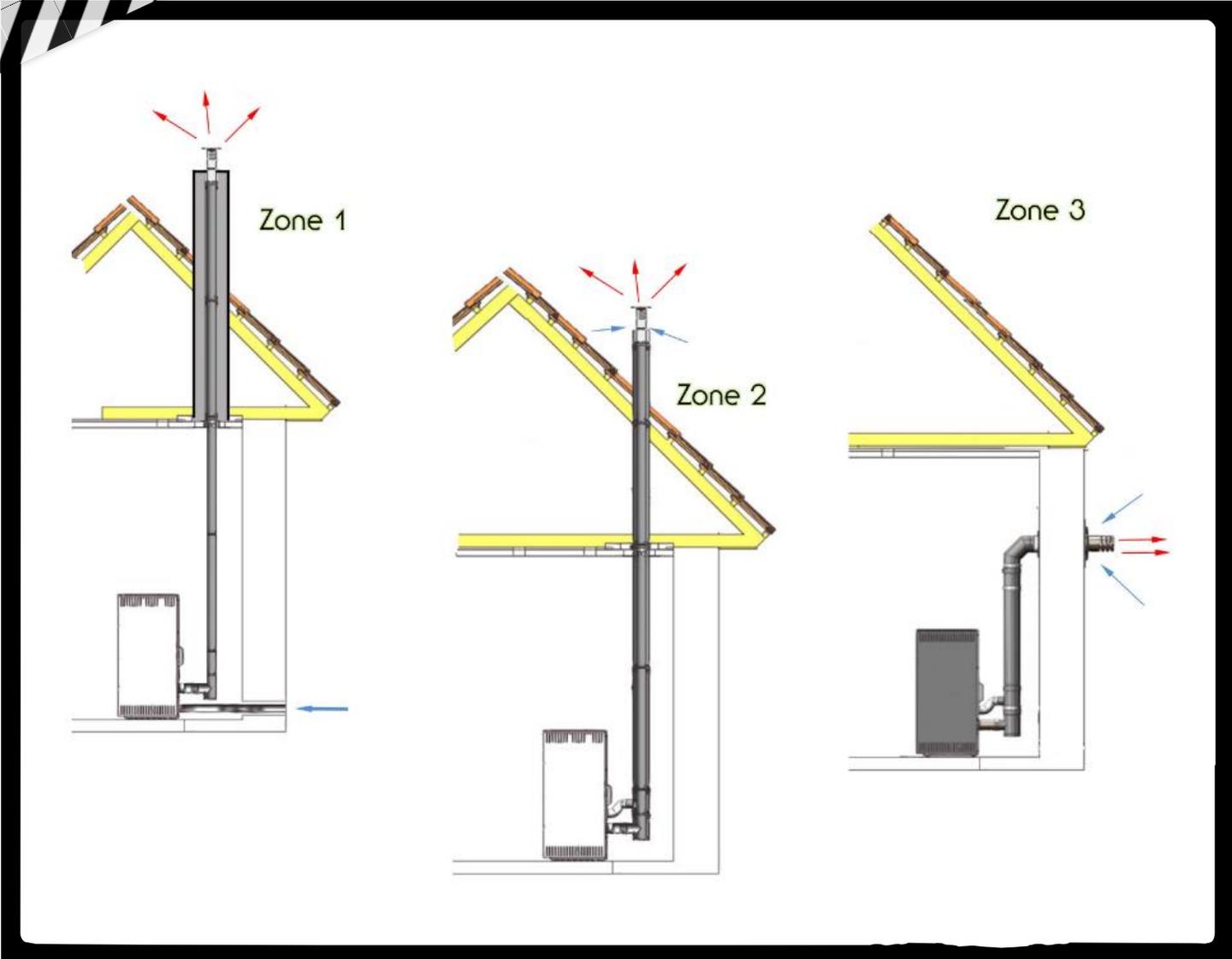
Sortie de fumée



Prise d'air

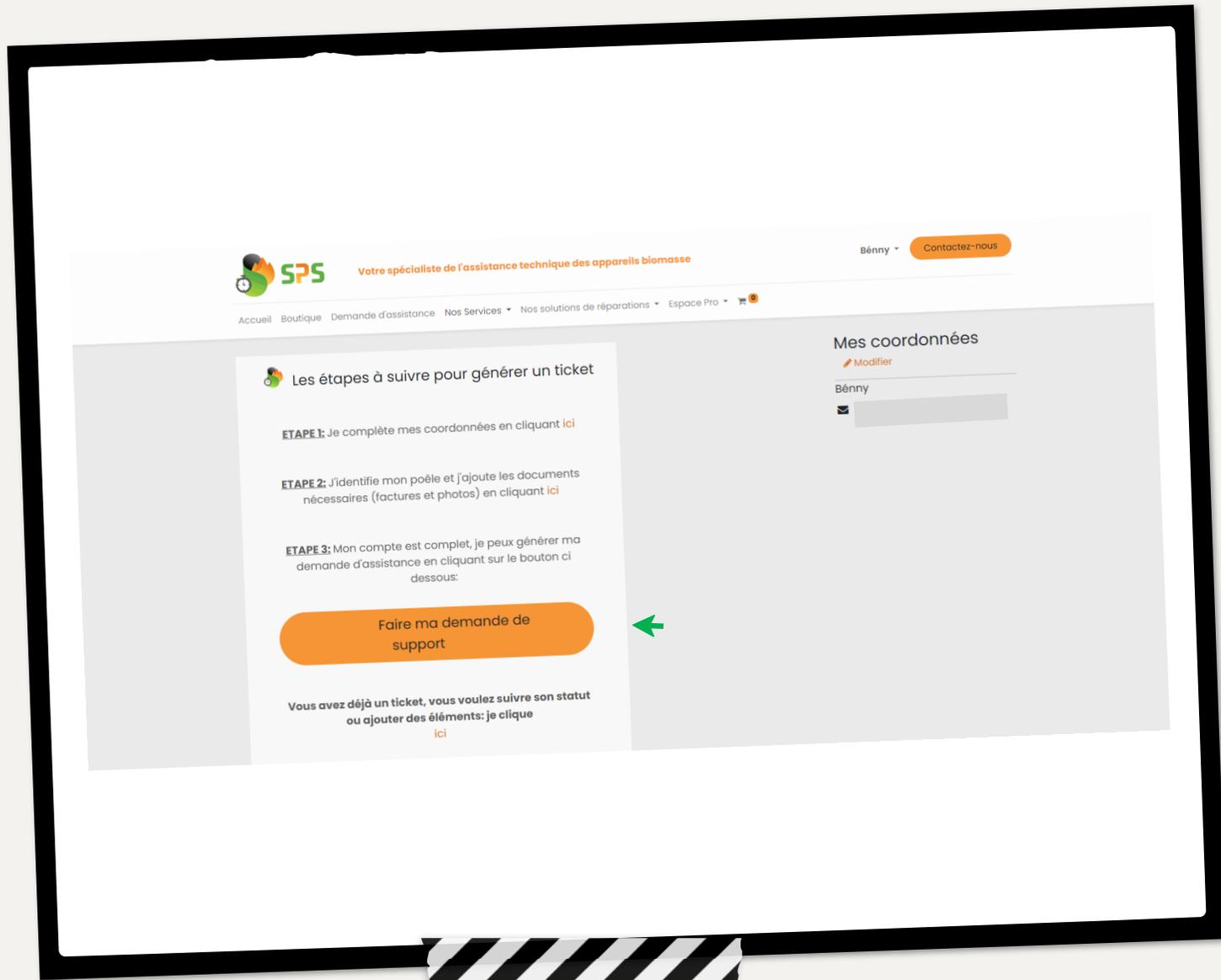
Exemples





**Types
d'installation**





- Maintenant que votre dossier est complet, vous pouvez cliquer sur le bouton « Faire ma demande de support ».



Vous pouvez désormais soumettre votre demande



Votre spécialiste de l'assistance technique des appareils biomasse

Bénny ▾

Contactez-nous

[Accueil](#) [Boutique](#) [Demande d'assistance](#) [Nos Services ▾](#) [Nos solutions de réparations ▾](#) [Espace Pro ▾](#) 

Soumettre un ticket

Votre nom *

Bénny

Votre email *

@outlook.com

Sujet *

BENNY - 77600 / DEMANDE D' ENTRETIEN

Description

Bonjour,
Je vous contacte afin d'obtenir l'intervention d'un technicien.

Mon poêle

Autre

Next





Votre spécialiste de l'assistance technique des appareils biomasse

Bénny ▾

Contactez-nous

[Accueil](#) [Boutique](#) [Demande d'assistance](#) [Nos Services ▾](#) [Nos solutions de réparations ▾](#) [Espace Pro ▾](#) 



Votre numéro de ticket est le # 6 114 .

Merci pour votre demande.

Vérifiez votre boîte mail, vous devriez avoir reçu un email pour accéder à votre espace client et suivre votre demande.

7

Merci pour votre demande