



# Tutoriel Demande D'assistance

Service Poêle Solutions



## Confiez votre poêle biomasse à des spécialistes

**AIDE À LA PRISE EN MAIN**  
**DÉPANNAGE**  
**ENTRETIEN ANNUEL**  
**MISE EN SERVICE**



Faire un auto diagnostic en ligne 🛠️

Ouvrir un ticket d'assistance



### SERVICE POÊLE SOLUTIONS : Votre Confiance, Notre

Depuis plusieurs années, SERVICE POÊLE SOLUTIONS est le partenaire officiel du service après-vente des fabricant  
Notre équipe de techniciens spécialisés s'engage à vous offrir des prestations de qualité, qu'il s'agisse de l'entre

01

## - DEMANDE D'ASSITANCE -

Cliquez ici pour soumettre votre ticket



Besoin d'aide ? Nous sommes là pour vous !

Choisissez votre besoin et suivez notre guide pas à pas pour votre demande 📄

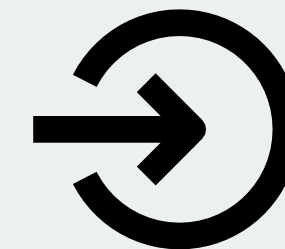


- Cliquez sur “Ouvrir un ticket d’assistance” dans le menu

Puis, sélectionnez “Soumettre votre ticket”



# Connectez – Vous



"Pour assurer un suivi optimal de votre demande, la création d'un espace client est indispensable. Avec votre e-mail, nom et mot de passe, vous pourrez suivre vos demandes et recevoir une prise en charge rapide et personnalisée de votre demande.

Votre email

Votre nom

Mot de passe

Confirmer le mot de passe

Se connecter

[Vous avez déjà un compte ?](#)

## Les étapes à suivre pour générer un ticket

**ETAPE 1:** Je complète mes coordonnées en cliquant [ici](#)

**ETAPE 2:** J'identifie mon poêle et j'ajoute les documents nécessaires (factures et photos) en cliquant [ici](#) 

**ETAPE 3:** Mon compte est complet, je peux générer ma demande d'assistance en cliquant sur le bouton ci dessous :


[Faire ma demande de support](#)

**Vous avez déjà un ticket, vous voulez suivre son statut ou ajouter des éléments : cliquez [ici](#)**

## Mes coordonnées

 [Modifier](#) 

Béni SPS

 10 RUE DU GENERAL FAIDHERBE  
94130 Nogent sur Marne  
France

 09 82 99 19 90

 [support@servicepoele.fr](mailto:support@servicepoele.fr)

Assurez-vous que toutes vos coordonnées ont été saisies dans la zone « Mes coordonnées ». Mettez à jour vos informations si vous ne l'avez pas encore fait !

Avant de cliquer sur « faire ma demande de support », il est impératif de passer à l'ETAPE 2 pour identifier votre poêle et y ajouter les documents nécessaires au traitement du ticket.

## Information

N° de série

Marque \*

Modèle \*

Vendeur

Code postal

Date d'achat \*

## Installation

Installé par \*

Type d'installation ?

Date d'installation

Dernier entretien

Tubage d'un boisseau

Dimension du boisseau (cm)

Diamètre du tubage (mm)

Longueur du conduit (mm)

## Documents

Facture d'achat

 Aucun fichier choisi

Facture d'installation

 Aucun fichier choisi

Facture de mise en service

 Aucun fichier choisi

Autre document

 Aucun fichier choisi

## Images

Face tubage visible jusqu'au plafond

 Aucun fichier choisi

Sortie de fumée

 Aucun fichier choisi

Arrière "Te" visible

 Aucun fichier choisi

Prise d'air

 Aucun fichier choisi

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



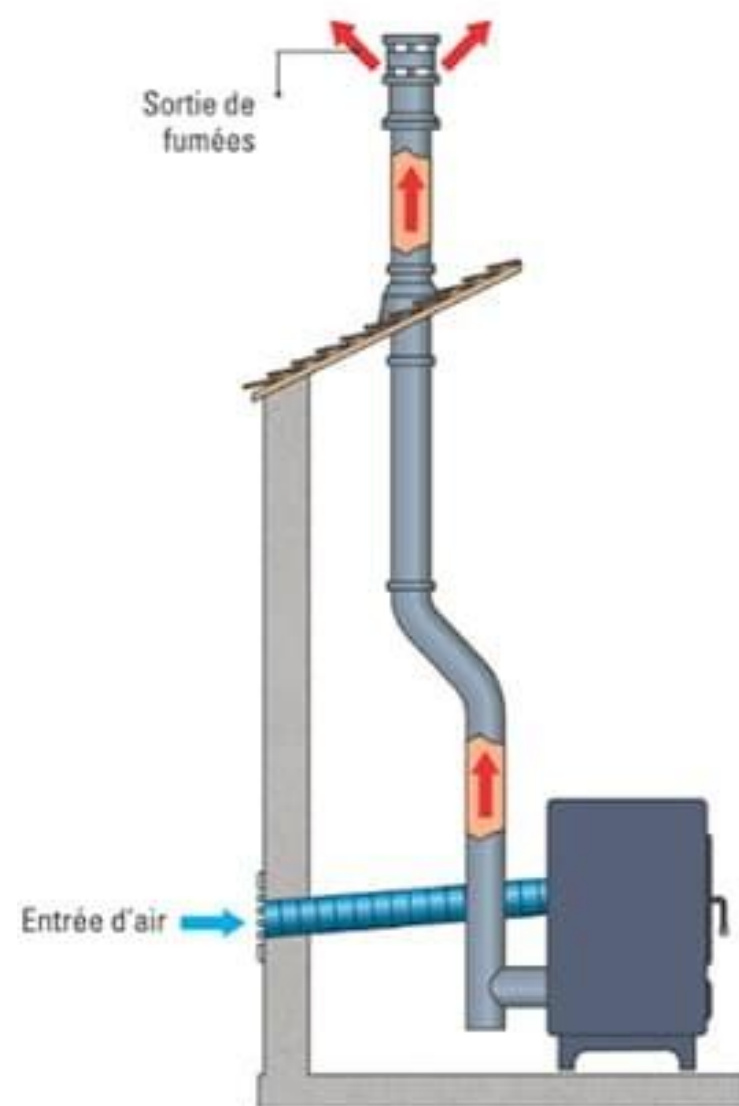
# Remplir le formulaire



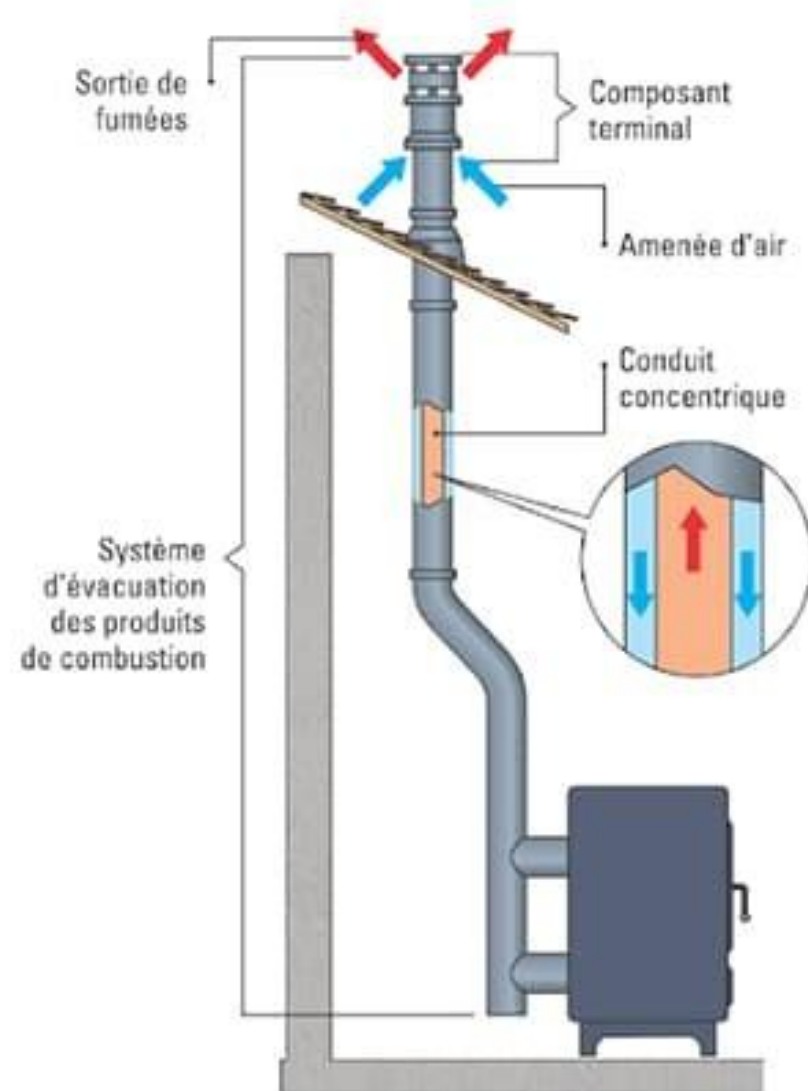
**Information :** Vous trouverez toutes les informations relatives à votre appareil sur la plaque signalétique située au dos du poêle.

**Installation :** Veuillez renseigner la date de votre dernier entretien.

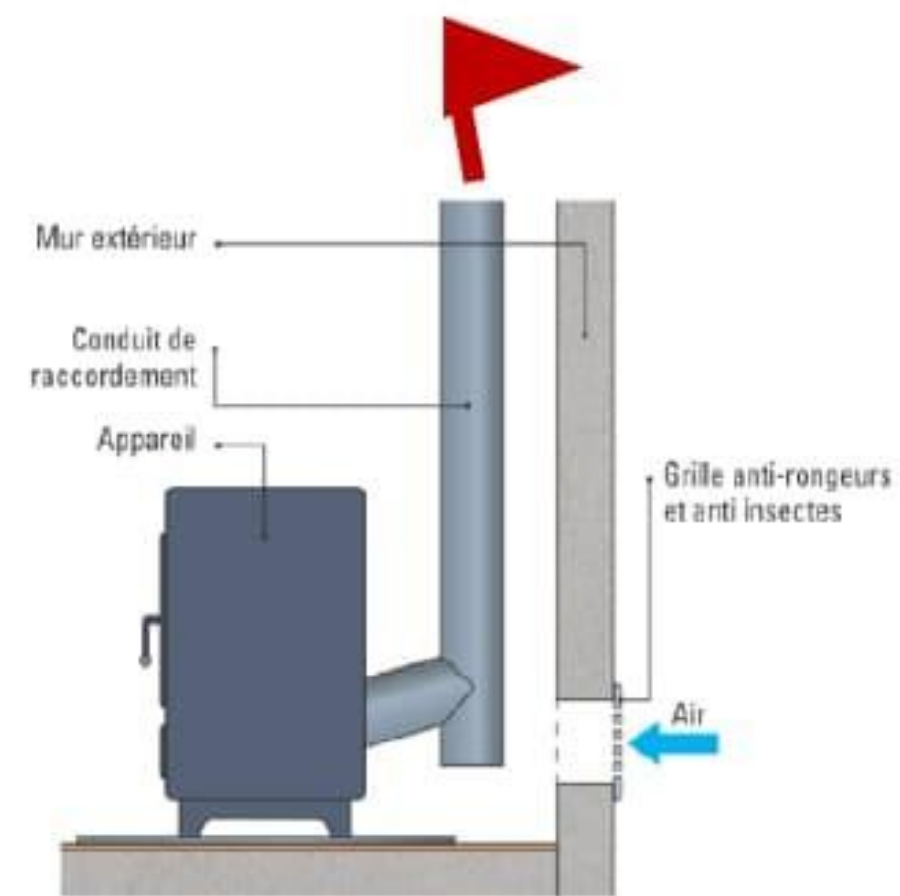
**Documents / Images :** Voir exemple sur la page suivante.



Poêle étanche avec amenée d'air dédiée



Poêle étanche avec conduit concentrique (ventouse)



Poêle non-étanche (amenée d'air dans le local du poêle)

# Pourquoi avons nous besoin des photos d'installation ?



Diagnostic rapide



Vérification de l'installation



Validation de la garantie



Respect des normes (DTU 24.1 )

Sortie de fumée





Créer un ticket d'assistance

Annuler ✕

Sauvegarder →



Les informations recueillies sur ce formulaire sont enregistrées dans un fichier informatisé par SPS pour la gestion du service après-vente et avant-vente. Conformément à la loi « informatique et libertés », vous pouvez exercer votre droit d'accès aux données vous concernant et/ou les rectifier en nous contactant par mail à [contact@servicepoele.fr](mailto:contact@servicepoele.fr) ou via le formulaire de contacts de notre site.

Une fois le poêle créé et sauvegardé, vous pourrez alors cliquer sur « créer un ticket d'assistance »

## Soumettre un ticket

Votre nom \*

Béni SPS

Votre email \*

support@servicepoele.fr



Sujet \*

Demande de SAV

Description

Bonjour,  
Mon poêle ne s'allume pas et se met en erreur 03.

Mon poêle

Autre

Next

### DÉCRIVEZ VOTRE PROBLÈME EN DÉTAIL

Dans la case « sujet », veuillez préciser l'objet de votre demande, par exemple : service après-vente, entretien ou mise en service.

Puis dans « Description », expliquez en détail ce qui se passe sur votre appareil.



Votre numéro de ticket est le # 8 611 .

Merci pour votre demande.

Vérifiez votre boîte mail, vous devriez avoir reçu un email pour accéder à votre espace client et suivre l'évolution du traitement de votre ticket.

Un numéro de ticket d'assistance vous sera attribué. Vous devrez nous le communiquer lors de vos contacts téléphoniques de suivi de votre ticket.

Vous pourrez également suivre l'évolution de votre demande en vous reconnectant à votre espace client.

# Voici comment votre demande sera traitée

01

## VÉRIFICATION DE VOTRE DOSSIER

Assurez vous d'avoir un ticket complet pour un traitement plus rapide de votre demande.

02

## PRÉ-DIAGNOSTIC TÉLÉPHONIQUE

Assurez vous de nous pas manquer notre appel, ou pensez à consulter votre messagerie et vos Spams.

03

## INTERVENTION À VOTRE DOMICILE

Si votre demande nécessite une intervention technique, nous mandaterons un technicien qui vous contactera pour fixer un RDV.

## TEMPS ESTIMÉ :

Date fixée en fonction du planning du technicien et de vos disponibilités.

# FAQs

## Je n'arrive pas à soumettre ma demande d'assistance en ligne, que faire ?

Vérifiez votre connexion internet et rechargez la page. Si le problème persiste, essayez une autre méthode de contact.

## Y a-t-il un chat en ligne pour obtenir de l'aide rapidement ?

Oui ! Vous pouvez utiliser notre chatbot d'autodiagnostic:

[www.chatbot.servicepoele.fr/chat/bot](http://www.chatbot.servicepoele.fr/chat/bot)

## Puis-je appeler directement le service client ?

Bien sûr ! Contactez-nous au 09 82 99 19 90 , du lundi au vendredi, de 9h à 13h et de 14h à 17h. Nous nous ferons un plaisir de répondre à votre demande.

## Combien de temps pour obtenir une réponse ?

Nous nous efforçons de répondre sous 48h via e-mail et en temps réel sur le chat ou par téléphone.