



TUTORIEL

ESPACE PARTICULIER

Des questions ?

contact@servicepoele.fr

09 82 99 19 90

Création d'un compte en ligne pour une demande de mise en service, entretien ou SAV

1

Se rendre sur le site en cliquant [ici](#)



2

Cliquez sur « Demande d'assistance »



The image shows a screenshot of the SPS website. At the top, there is an orange navigation bar with a home icon, a phone icon with the number 09 82 99 19 90, and an email icon with the address contact@servicepoele.fr. Below this is a grey navigation bar with the SPS logo on the left and five menu items: ACCUEIL (highlighted in orange), BOUTIQUE, DEMANDE D'ASSISTANCE (circled in green), TUTORIELS, and SE CONNECTER. The main content area features a large background image of a person in a blue shirt pulling a suitcase. Overlaid on this image is the text "Votre spécialiste de l'assistance technique des appareils à granulés" in white. Below this text is the SPS logo and the words "Service Poêle Solutions" in green. At the bottom of the main content area, there is a line of text: "Service Après Vente, Mises en service, entretiens, pièces détachées" with a small SPS logo to its right. A dark grey footer bar at the very bottom contains the text "Notre savoir faire" in white.

09 82 99 19 90 contact@servicepoele.fr

SPS

ACCUEIL BOUTIQUE DEMANDE D'ASSISTANCE TUTORIELS FAQ SE CONNECTER

Votre spécialiste de l'assistance technique des appareils à granulés

SPS
Service Poêle Solutions

Service Après Vente, Mises en service, entretiens, pièces détachées

Notre savoir faire

3

Cliquez sur « Je n'ai pas encore de compte et je veux soumettre un ticket »



Demande d'assistance

Si vous avez besoin d'aide pour votre appareil à granulés, déposez nous un ticket pour que nous puissions traiter votre demande.

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.

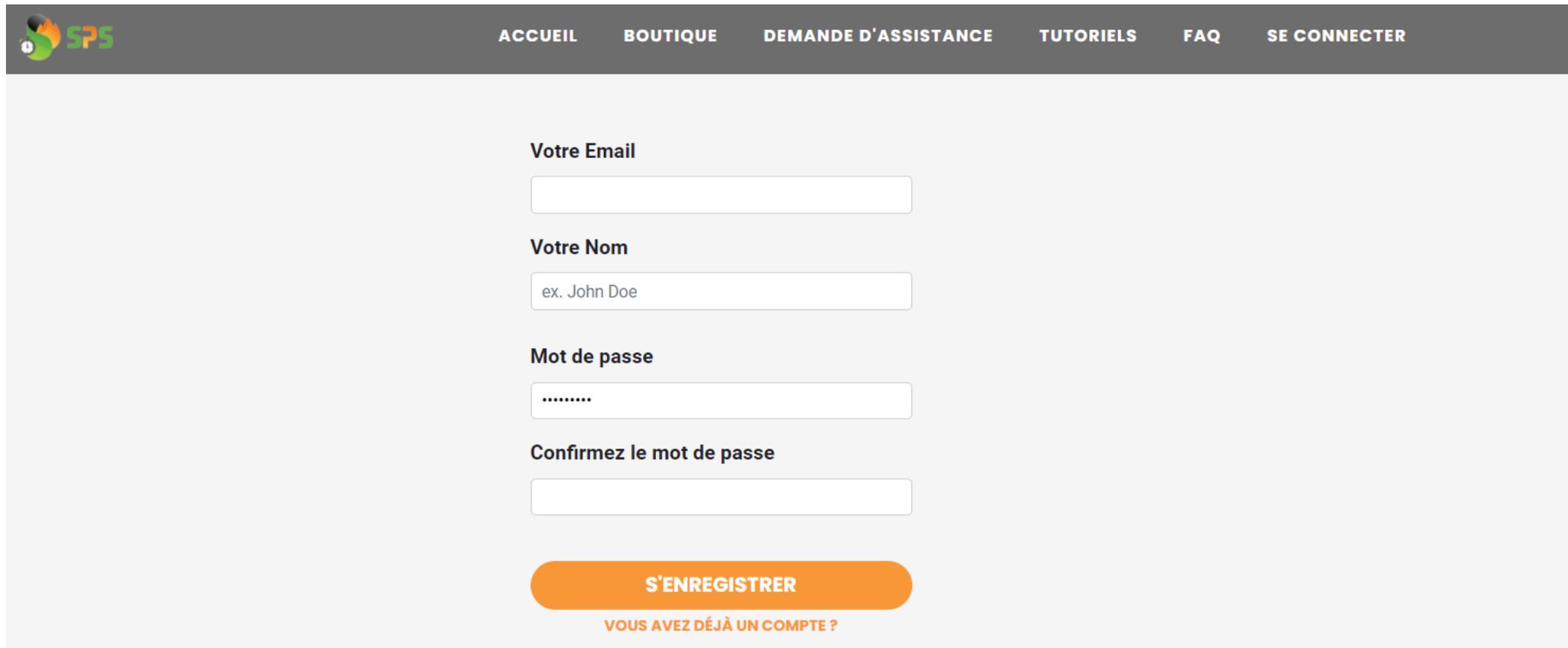
JE N'AI PAS ENCORE DE COMPTE ET JE VEUX SOUMETTRE UN TICKET

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](#)

3

Complétez les champs requis



The screenshot shows a registration form on the SPS website. The header is dark grey with the SPS logo on the left and navigation links: ACCUEIL, BOUTIQUE, DEMANDE D'ASSISTANCE, TUTORIELS, FAQ, and SE CONNECTER. The main content area is light grey and contains the following fields:

- Votre Email**: An empty text input field.
- Votre Nom**: A text input field containing the placeholder text "ex. John Doe".
- Mot de passe**: A text input field with masked characters ".....".
- Confirmez le mot de passe**: An empty text input field.

Below the fields is an orange button labeled **S'ENREGISTRER**. At the bottom, there is a link in orange text: **VOUS AVEZ DÉJÀ UN COMPTE ?**



Les étapes à suivre pour ma demande d'assistance

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 D'ASSISTANCE](#)

Mes coordonnées

[✎ MODIFIER](#)

Suivre l'étape 1, et ensuite passer à l'étape 2 pour identifier l'appareil concerné.

4

Complétez les informations du poêle

NB: si le poêle n'est pas encore installé, mettre NR dans N° de série



ANNULER ✕ **SAUVEGARDER →**

CRÉER UN TICKET D'ASSISTANCE

 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 de d'accès aux données vous concernant et/ou les rectifier en nous contactant par mail à contact@servicepoele.fr ou via le formulaire de contacts de notre site.

Information

N° de série	Marque *	Modèle *
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Vendeur	Code postal	Date d'achat *
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="jj/mm/aaaa"/>

Installation

Installé par *	Type d'installation ?	Date d'installation
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="jj/mm/aaaa"/>
Dernier entretien	Tubage d'un boisseau	Dimension du boisseau (cm)
<input type="text" value="jj/mm/aaaa"/>	<input type="text" value="Oui"/>	<input type="text"/>
Diamètre tubage (mm)	Longueur du conduit (mm)	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	

4

Et ajouter les documents demandés

NB: si la pose n'est pas encore réalisée ne pas les joindre tout de suite

Documents

Facture d'achat

Choisir un fichier Aucun fichier choisi

Facture de mise en service

Choisir un fichier Aucun fichier choisi

Facture d'installation

Choisir un fichier Aucun fichier choisi

Autre document

Choisir un fichier Aucun fichier choisi

Images

Tubage visible jusqu'au plafond

Choisir un fichier Aucun fichier choisi

Arrière "Te" visible

Choisir un fichier Aucun fichier choisi

Sortie de fumée

Choisir un fichier Aucun fichier choisi

Prise d'air

Choisir un fichier Aucun fichier choisi

ANNULER ✕

SAUVEGARDER →

4

Votre compte est complet, vous allez pouvoir générer une demande

1. Cliquez sur la maison pour revenir au menu principal.

🏠 / Mes poêles

N° de série	Marque	Modèle	Vendeur	Date d'achat
#	Artel	98ELITE 10C		29/11/2021

+ AJOUTER

2. Cliquez sur « faire ma demande de support »

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 en cliquant sur le bouton ci dessous

FAIRE MA DEMANDE DE SUPPORT

J'ai déjà créé un ticket et je suivre son évolution
Je clique [ici](#)

Service Clientèle

Décrivez vous ci dessous l'objet de votre demande

Votre Nom *

Votre Email *

Sujet *

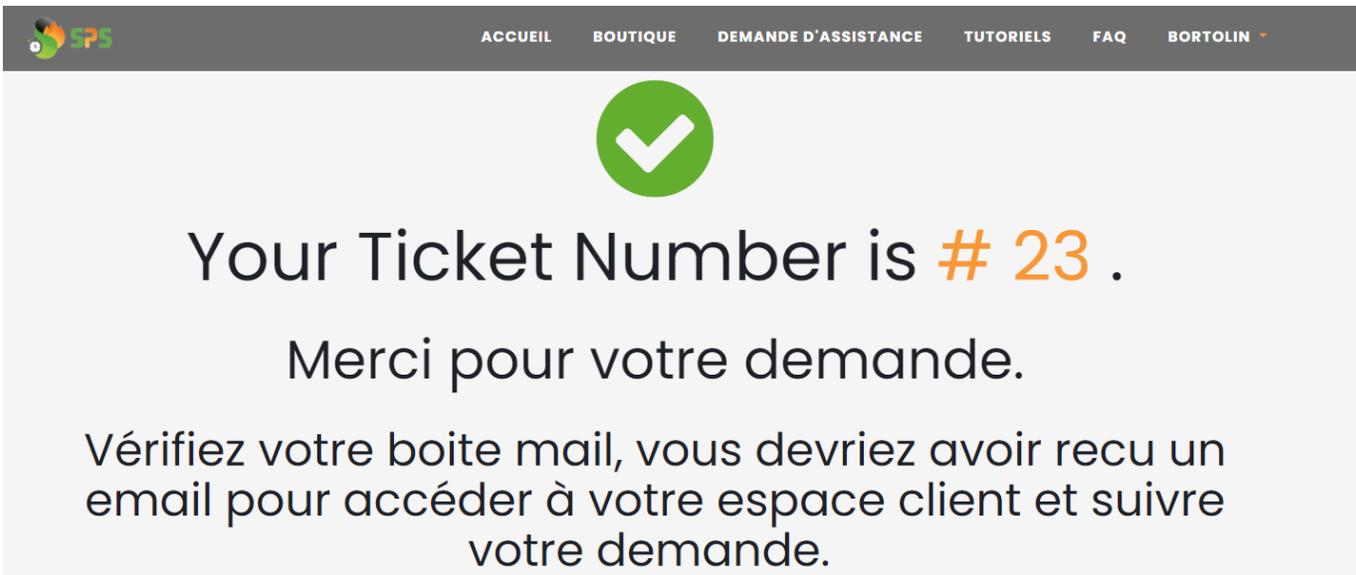
Description *

Mon poêle

SUIVANT

4

Un numéro de ticket est attribué au client, et il peut suivre ses tickets depuis son espace client



The screenshot shows a confirmation message in a customer portal. At the top left is the SPS logo. The navigation bar includes 'ACCUEIL', 'BOUTIQUE', 'DEMANDE D'ASSISTANCE', 'TUTORIELS', 'FAQ', and 'BORTOLIN'. A large green checkmark icon is centered above the text. The text reads: 'Your Ticket Number is # 23 .', 'Merci pour votre demande.', and 'Vérifiez votre boîte mail, vous devriez avoir reçu un email pour accéder à votre espace client et suivre votre demande.'

SPS

ACCUEIL BOUTIQUE DEMANDE D'ASSISTANCE TUTORIELS FAQ BORTOLIN

✓

Your Ticket Number is # 23 .

Merci pour votre demande.

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



The screenshot shows a ticket details page. The breadcrumb is 'Tickets / #23'. The ticket title is 'erreur (#23)' and the status is 'Nlle dmde assistance'. The details table shows: 'Reporté sur' (17/02/2022), 'Reporté par' (user icon), 'Poêle' (Artel / 98ELITE 10C / False, Purchase date: 29/11/2021, Modèle: 98ELITE 10C, Marque: Artel), 'Assigné à' (Assistance SAV et ADV, support@servicepoele.fr), and 'Description' (j'ai une erreur 8). Below the table is a section for 'Historique des messages et de la communication' with the note 'Il n'y a aucun commentaire pour le moment.'

🏠 / Tickets / #23

erreur (#23) État: Nlle dmde assistance

Reporté sur	17/02/2022
Reporté par	
Poêle	Artel / 98ELITE 10C / False (Clic to edit) Purchase date: 29/11/2021 Modèle: 98ELITE 10C Marque: Artel
Assigné à	Assistance SAV et ADV support@servicepoele.fr
Description	j'ai une erreur 8

Historique des messages et de la communication

Il n'y a aucun commentaire pour le moment.