

# **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**

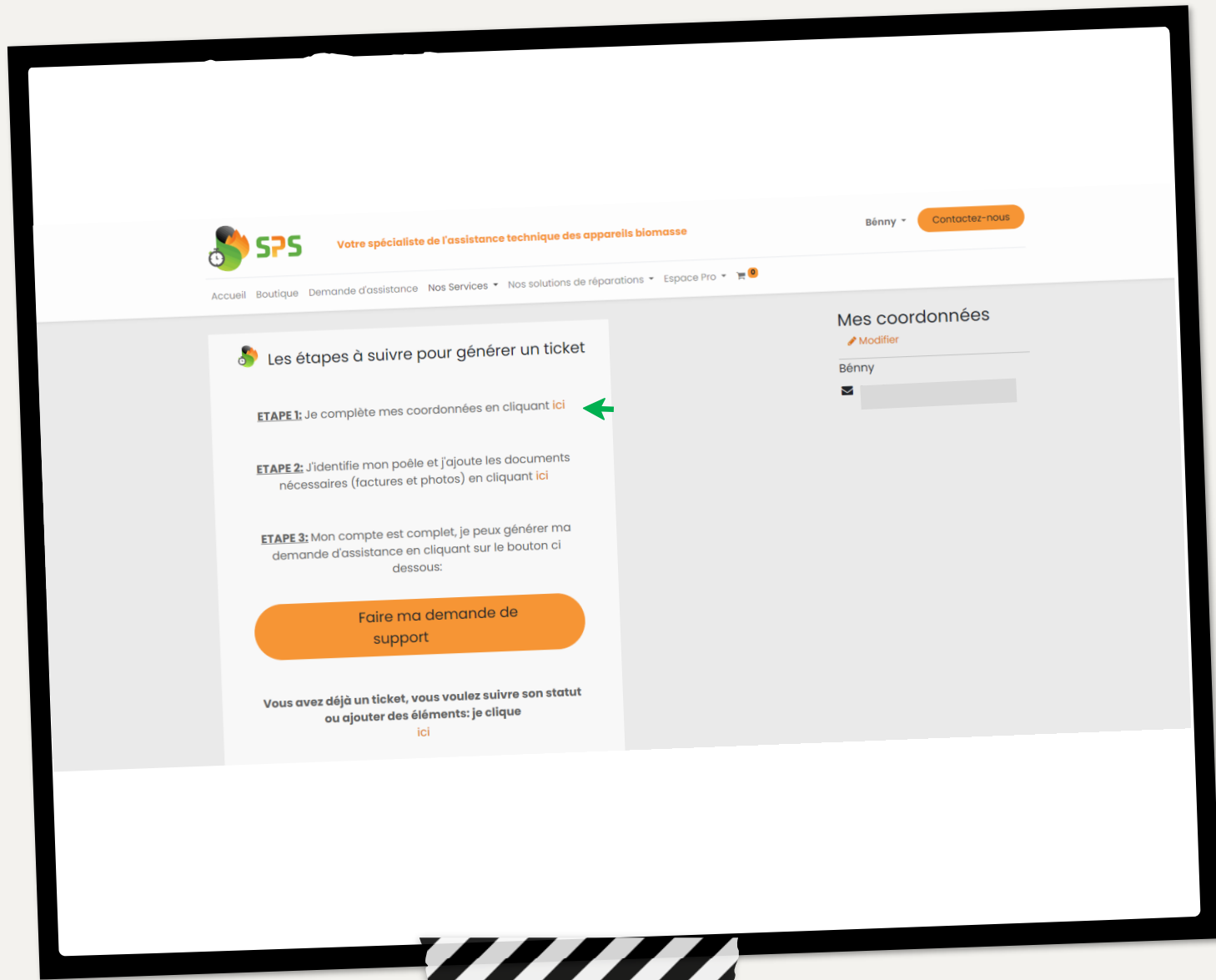
**Confirmer le mot de passe**

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**

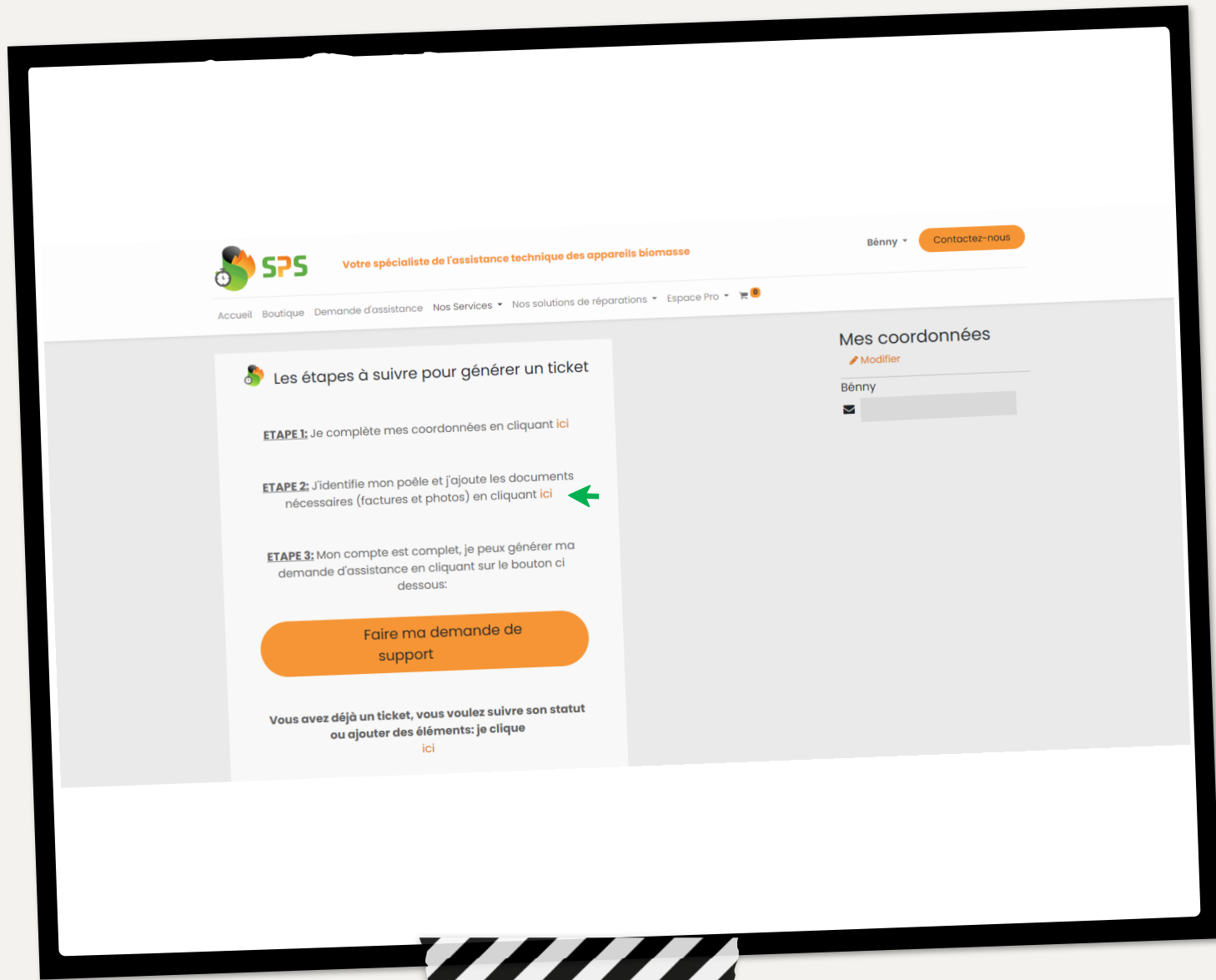
France 

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 massima installata - Thermal input Wärmeeinstellung - Puissance thermique	7,4 kW	Nominale vermogen (installatie) - Potencia Potencia nominal - Dispositivo unificabile
			Potenza termica nominale - Nominal heat output Nennleistungsbefestigung - Puissance nominale	6,0 kW	Nominale vermogen (aandelen) - Potencia Potencia nominal - Dispositivo unificabile
			Potencia termica ridotta - Reduced heat output Reduzierte Wärmeeinstellung - Puissance réduite	2,7 kW	Verminderd vermogen (aandelen) - Potencia Potencia reducida - Dispositivo unificabile
			Temperatura massima flussio gas - Max fire gas Temperatura / Temperatur des Gasstrahlers max Temperatura max flus gas	186°C	Max temperatur gasflöten - Temperatura do flus gas - Temperatura max flus gas - Maksimal flusgasstemperatur
			CO misurato (a 13% di ossigeno) Measured CO (at 13% oxygen level) CO (misuré) (a 13% d'oxygène)	0,008%	Gasmetri CO (a 13% di ossigeno)
			CO misurato (a 13% di ossigeno) Measured CO (at 13% oxygen level) CO (misuré) (a 13% d'oxygène)	0,024%	CO misurato (a 13% di ossigeno)
			Rendimento (Efficiency) Rendement / Rendement	90,0 %	Rendement - Rendement
			Rendimento (Efficiency) Rendement / Rendement	94,6 %	Rendement - Rendement
			Potencia elettrica nominale - Voltage rating Leistungsaufnahme max - Puissance électrique nominale	299 W	Nominale elektrische Leistung - Potencia eléctrica nominal - Potencia eléctrica nominal
			Tensione nominale - Nominal voltage Einklemmspannung - Tension nominale	230 V	Nominale spanning - Tension nominale Voltage nominal - Gas / Gasleiding
			Frequenza nominale - Nominal frequency Nennfrequenz - Frequencia nominal	50 Hz	Nominale frequentie - Frequencia nominal Frequentia nominal - Dispositivo unificabile

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



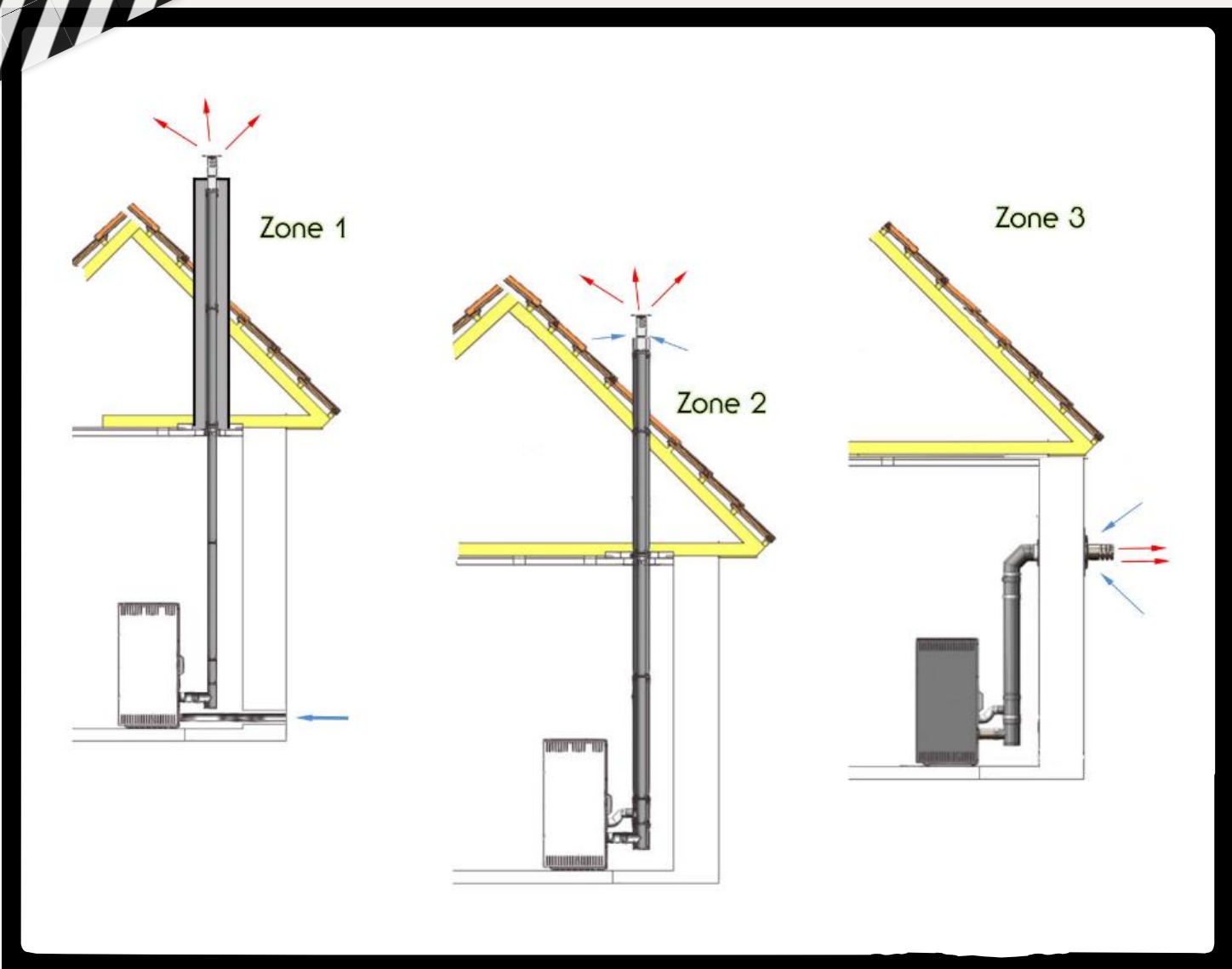
Sortie de fumée



Prise d'air

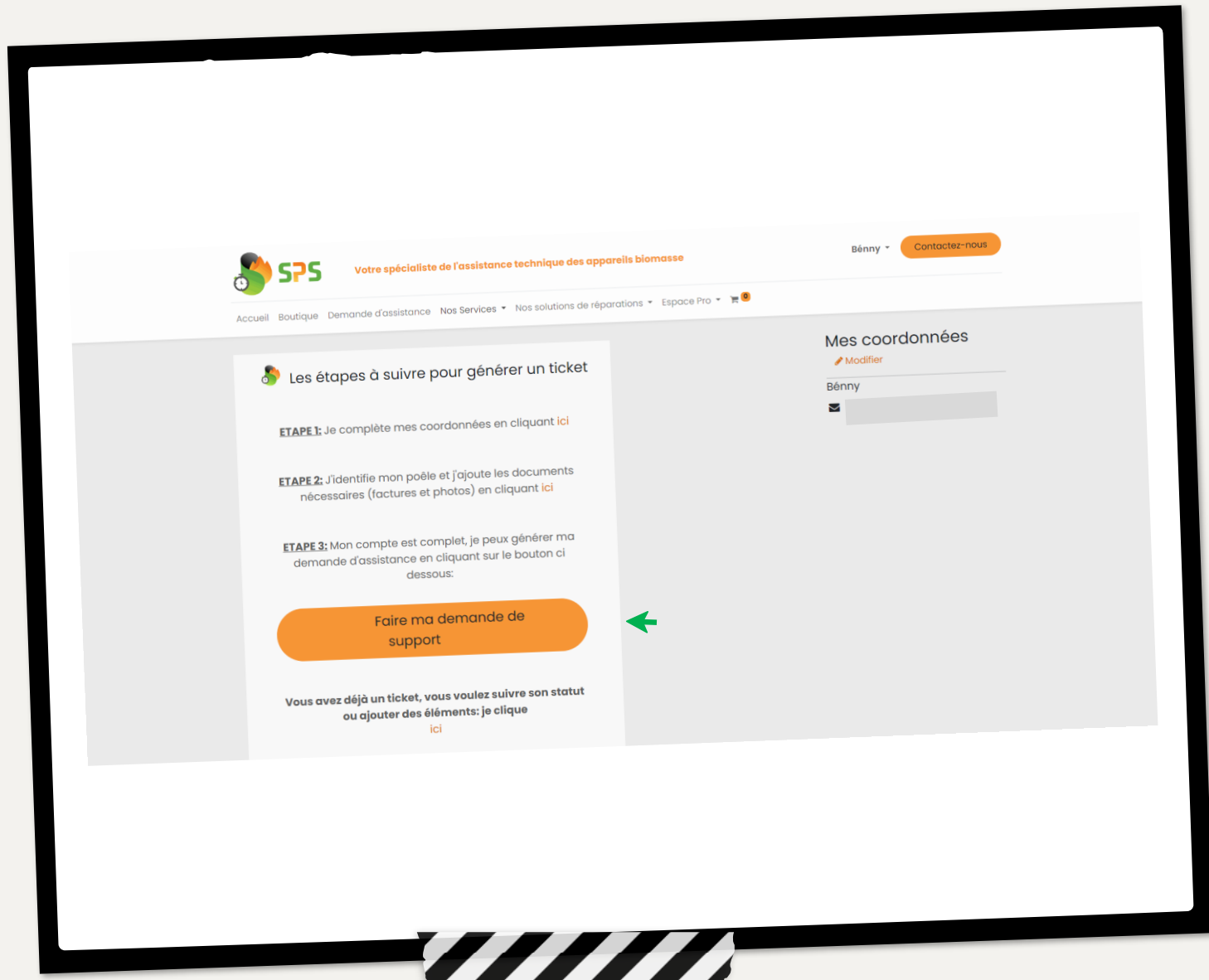
**Exemples**





**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**