



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 fabricants.
Notre équipe de techniciens spécialisés s'engage à vous offrir des prestations de qualité, qu'il s'agisse de l'entret

– 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 📄

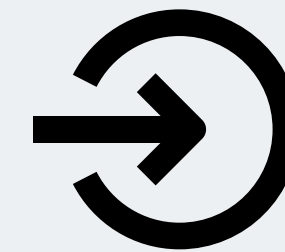


- Cliquez sur "Ouvrir un ticket d'assistance" dans le menu

Puis, sélectionnez "Soumettre votre ticket"



Connectez - Vous



"Pour assurer un suivi optimal de votre demande, la création d'un espace client est essentielle. 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

Avant de cliquer sur « Faire ma demande de support », 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 !

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.

S'il s'agit d'une demande de SAV, veuillez préciser le code erreur et à quel moment il est apparu.

Exemple : Un code erreur 06, s'est déclenché avant l'apparition de la flamme

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

Facture d'installation

Facture de mise en service

Autre document

Images

Face tubage visible jusqu'au plafond

Sortie de fumée

Arrière "Te" visible

Prise d'air

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



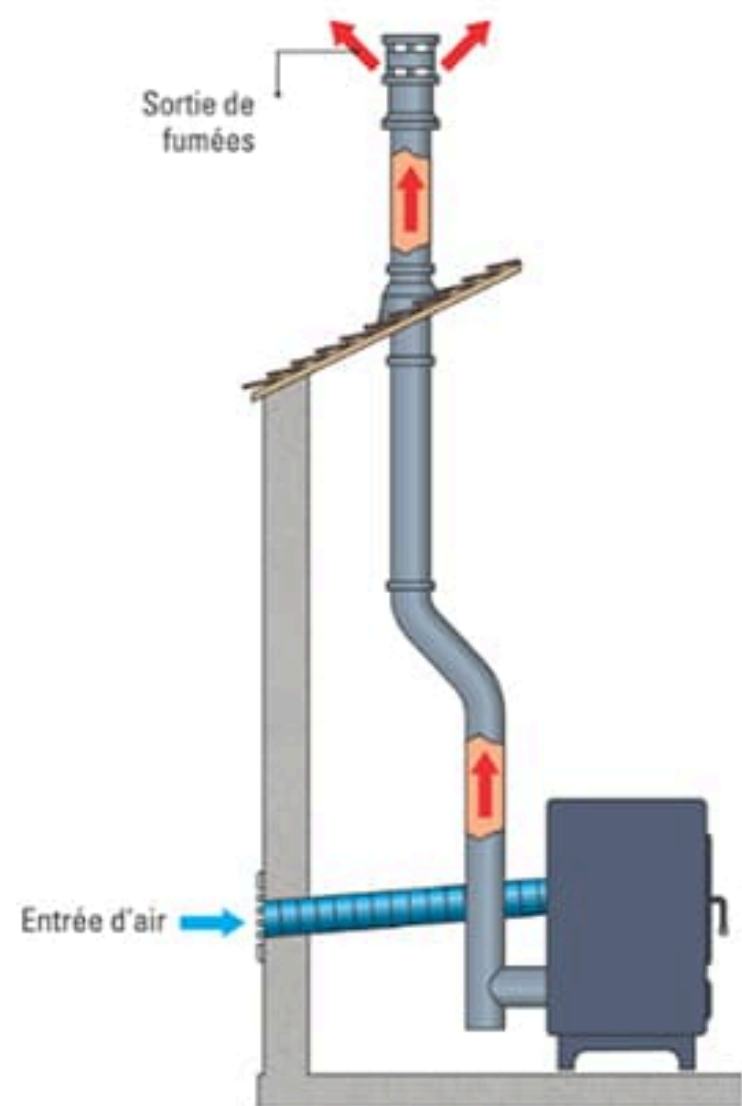
Remplir le formulaire



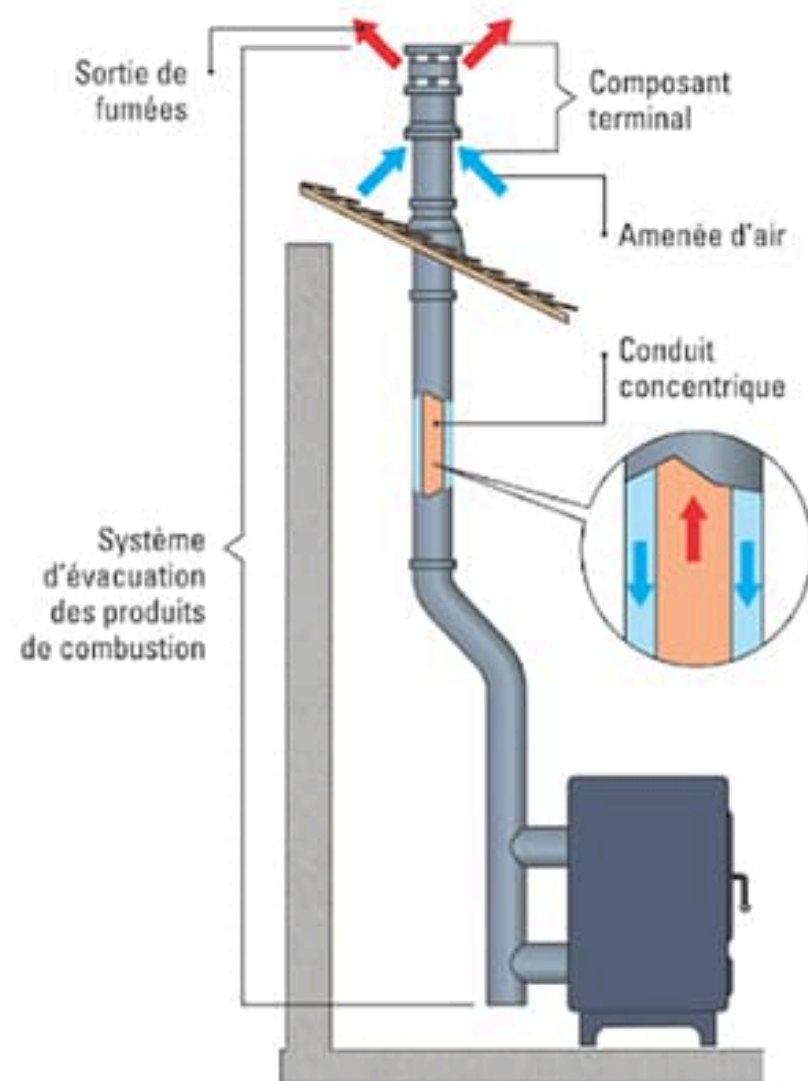
Information : Vous trouverez toutes les informations relatives à votre appareil sur la plaque signalétique située au dos du poêle.

Installation : Veuillez renseigner la date de votre dernier entretien.

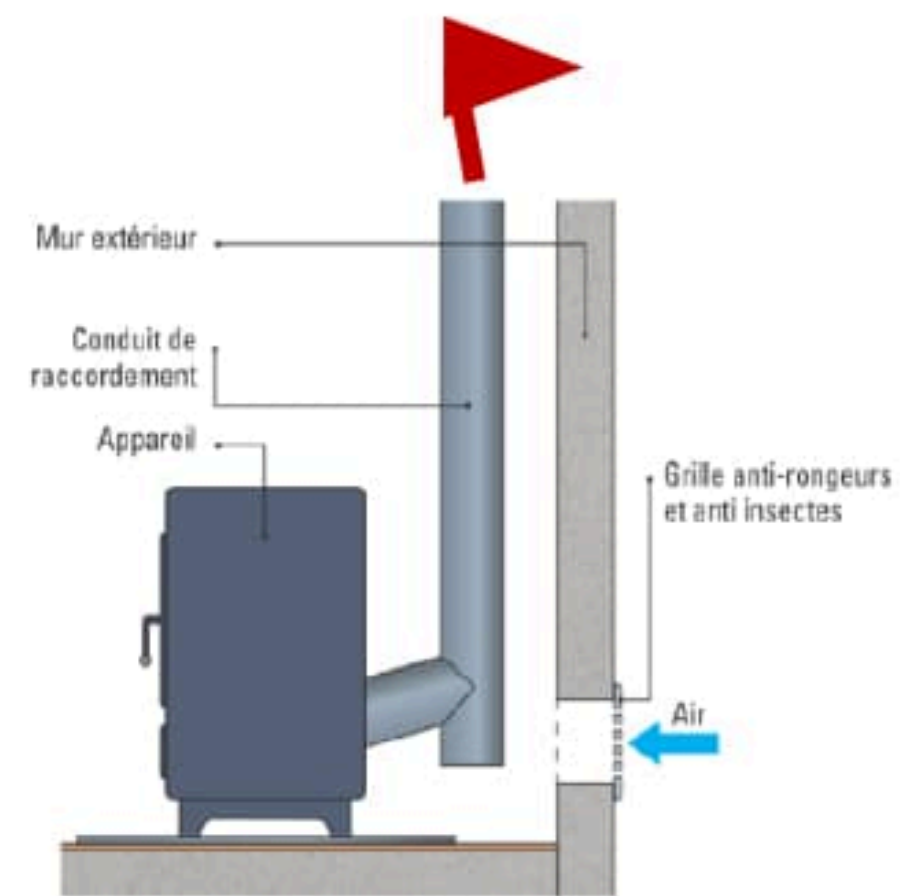
Documents / Images : Voir exemple sur la page suivante.



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

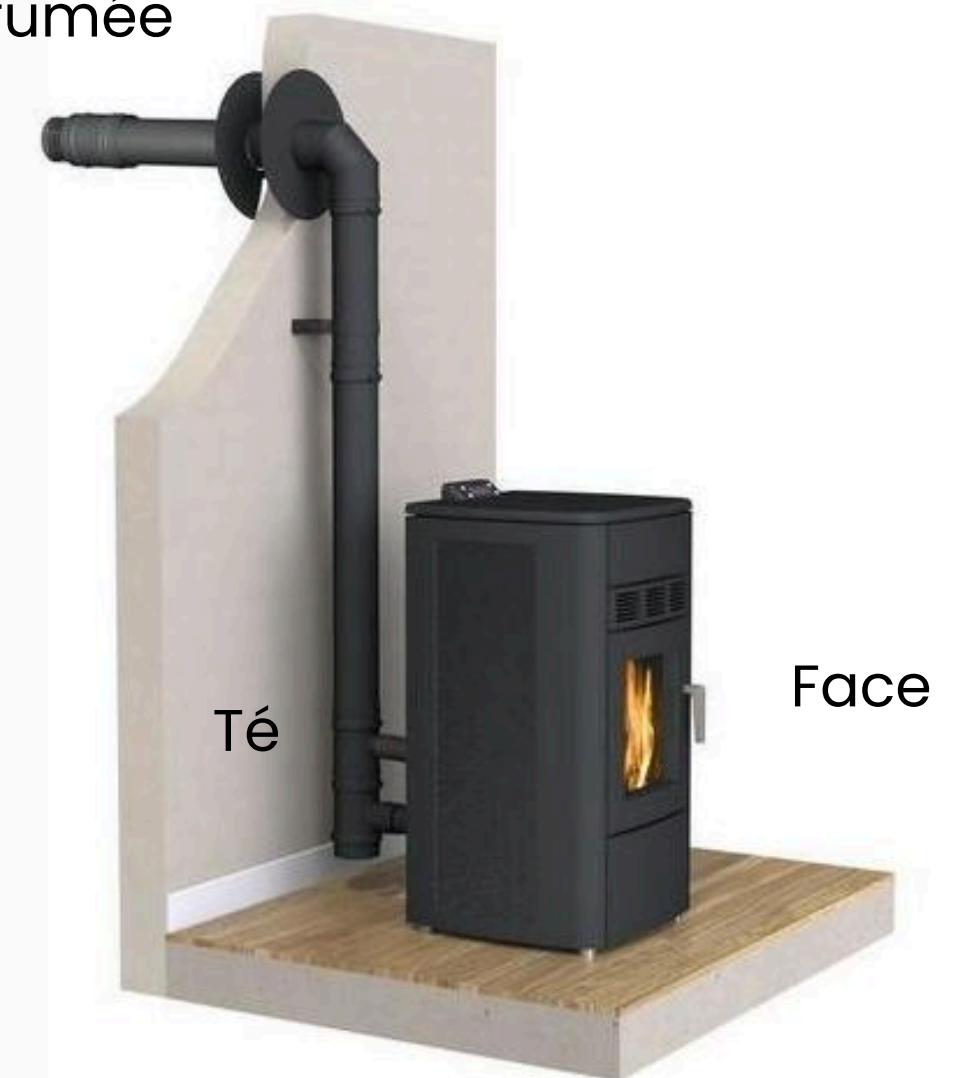


Validation de la garantie



Respect des normes (DTU 24.1)

Sortie de fumée





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 a été attribué, que vous devez nous communiquer directement par téléphone si vous essayez de nous contacter pour suivre votre demande.

Vous pouvez également suivre l'évolution de votre demande en vous connectant 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.

03

INTERVENTION À VOTRE DOMICILE

Si votre demande nécessite une intervention technique, un technicien vous contactera pour un RDV.

TEMPS ESTIMÉ :

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

FAQs – Contact en cas de problème

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 nouveau chatbot d'autodiagnostic disponible sur notre site.

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.