

18. Service après-vente






service

18. Service après-vente

Remeha Service	446
Remeha Service	446
Nos services	447
Conditions générales de service	448
Liste de prix	450



Remeha Service

Remeha Service

Besoid d'aide?

Votre produit Remeha est en panne et vous avez besoin d'une assistance technique?
Vous désirez une intervention sur chantier d'un de nos techniciens qualifiés?

Vous pouvez consulter premièrement notre site web <https://remeha.be/nl/service/> ou vous pouvez nous envoyer un e-mail vers service@remeha.be.

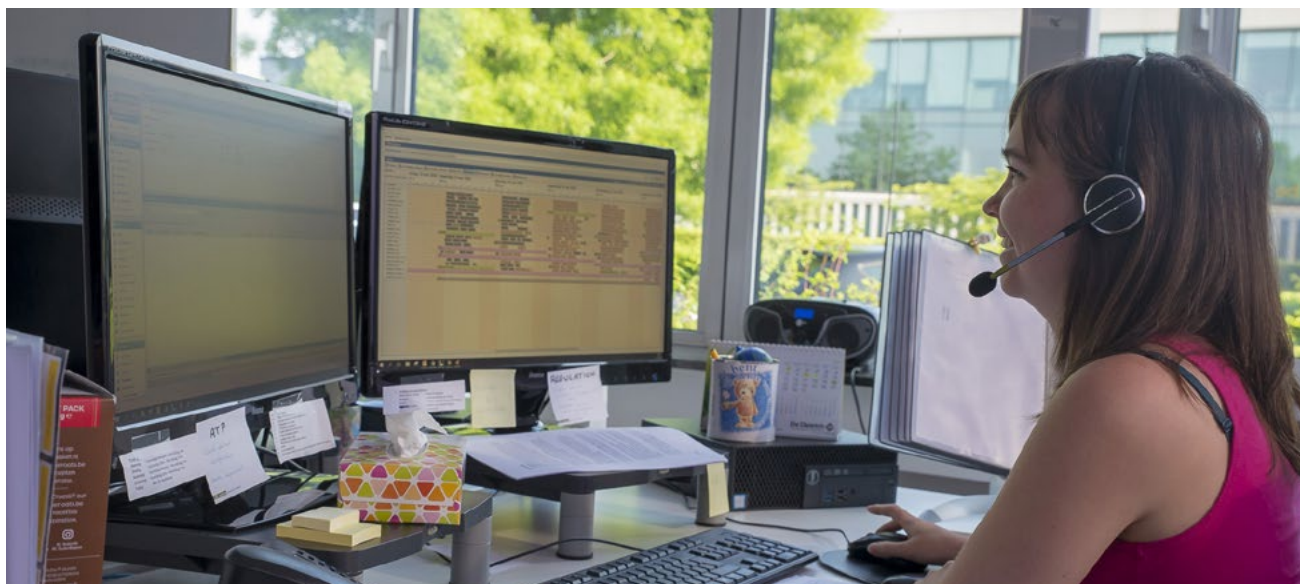
Remeha service est une équipe dynamique qui comprend des techniciens, des assistants techniques, des planificateurs et des collaborateurs administratifs, actifs pour tous les produits des marques présentes au sein de notre groupe: Remeha, Oertli, Brötje et Chappée, dans toute la Belgique.

Si vous n'avez pas encore d'installateur à votre disposition ou si vous désirez un soutien de notre part en tant que fabricant, utilisez le lien <http://service.remeha.be> pour demander une intervention sur chantier.

Nous sommes toujours à votre écoute. Utilisez un des numéros ci-dessous pour contacter Remeha Service durant les heures de bureau ou envoyez-nous un message électronique à l'adresse service@remeha.be.

service@remeha.be
service.remeha.be

☎ +32 (0)78 15 11 35



Lignes directes

Remeha/Oertli

☎ +32 (0)78 15 11 35

Planning

☎ +32 (0)78 15 11 35

Contracts

☎ +32 (0)78 15 11 36

Brötje/Chappée

☎ +32 (0)78 15 11 39

Heures de bureau

Période	Jours	Heures d'ouverture
Régime 1	lundi - jeudi vendredi	8.00h - 17.00h 8.00h - 16.15h
Régime 2 (juin/juillet/août)	lundi - vendredi	8.00h - 16.15h

ATTENTION: Pour vous donner un maximum de service pendant la période d'hiver, nous avons adapté nos horaires de support téléphonique. Si vous téléphonez en dehors de nos horaires d'ouverture, votre appel sera enregistré et nous vous rappellerons le jour ouvrable suivant.



Nos services

Demande d'intervention

Vous désirez une intervention sur chantier d'un de nos techniciens qualifiés? Via le site web, vous pouvez demander une intervention en tant que particulier, installateur ou grossiste en utilisant le formulaire d'intervention.

Interventions pour Remeha Partners

En enregistrant les chaudières dans "La Zone", vous pouvez facilement demander une intervention sur vos chaudières installées en tant que partenaire Remeha.



Vous retrouvez tous les informations sur:

<http://service.remeha.be>



Demander
une intervention

Que comprend une intervention de notre technicien SAV Remeha?

Une intervention est une réparation ciblée exécutée par un technicien SAV Remeha qui a pour but d'améliorer le fonctionnement (e.g. quand la chaudière est en panne ou ne fonctionne pas de manière optimale).

- > Déplacement et heures prestées;
- > Le contrôle et les essais pour vérifier le bon fonctionnement de la chaudière (constat de l'anomalie et sa correction);
- > Le cas échéant, le remplacement de la pièce défectueuse.

Mise en service d'une pompe à chaleur ou système hybride

Que comprend une mise en service par notre technicien SAV Remeha?

- > Déplacement et heures prestées ;
- > Contrôle et essais ;
- > Mise en service du circuit frigorifique (1 journée);
- > Tirage au vide;
- > Remplissage du circuit;
- > Rédaction du journal de bord.



Mise en service d'une
pompe à chaleur

Mise en service d'une chaudière gaz/fioul

Que comprend une mise en service par notre technicien SAV Remeha?

- > Déplacement et heures prestées ;
- > Contrôle et essais ;
- > La mise en service peut prendre quelques heures
- > Rédaction de l'attestation de combustion



Conditions générales de service

Entretien de votre chaudière

Un entretien régulier de votre chaudière vous garantit des prestations optimales. Qui plus est, cet entretien est une obligation légale qui est d'application dans toute la Belgique; consultez en ligne les dispositions légales de votre région en la matière.

En faisant entretenir votre chaudière de manière régulière vous bénéficiez de plusieurs avantages

- › Optimisation du rendement ; donc une facture énergie allégée;
- › Prolongation de la durée de vie de l'installation;
- › Réduction du risque de pannes;
- › Diminution du taux d'émission de CO₂, ce qui est tout avantage pour l'environnement



consiste un entretien via Remeha Service?

- › Vérification de la fiabilité et la sécurité de fonctionnement de votre chaudière;
- › Vérification d'analyse des gaz de combustion;
- › Utilisation des kits prédéfinis de pièces de rechange;
- › Moyennant ce kit, notre technicien remplace de manière préventive toutes les pièces d'usure;
- › Elaboration de l'attestation du contrôle périodique (à garder sur la chaudière);

Notre technicien dispose de toutes les agréments nécessaires et a suivi un écolage en la matière.

Remeha Service contrats d'entretien

Remeha Service vous propose des contrats d'entretien

Souscrivez dès aujourd'hui à un contrat d'entretien Remeha Service et dorénavant vous ne devrez plus vous tracasser pour la prise de rendez-vous pour l'entretien de votre chaudière. Notre équipe Remeha Service se chargera de l'entretien régulier de votre chaudière. Nous vous contacterons en temps et en heure pour planifier chaque entretien bien à l'avance et vous ferons parvenir par après les documents officiels. Ainsi, vous n'avez plus de soucis en la matière et vous pouvez continuer à profiter pleinement de l'eau chaude et de la chaleur bienfaisante de nos appareils.



Demande d'entretien & des contrats d'entretien

Type de contrat	Bronze	Silver	Gold *	Pompe à chaleur ****
Entretien	Bisannuel	Annuel	Annuel	Annuel
Nettoyage et inspection	✓	✓	✓	✓
Etablissement du certificat de nettoyage	✓	✓	✓	✓
Etablissement du certificat de combustion	✓	✓	✓	×
Suivi de l'entretien	✓	✓	✓	✓
Kit d'entretien inclus	✓	✓	✓	×
Une intervention inclus**	×	✓	✓	×
Toutes les interventions inclus***	×	×	✓	×
Pièces remplacées inclus***	×	×	✓	×
15 % de remise sur les pièces de rechange en cas de réparation	×	×	×	✓
PRIX	€ 199 / 2 ans	€ 195 / an	€ 295 / an	€ 259 / an

Prix sont hors TVA

* Le type de contrat d'entretien 'Gold' ne peut être souscrit que si l'installation est conforme à la législation en vigueur et que l'appareil n'a pas plus de 5 ans.

** Frais de déplacement et heures de travail.

*** De lundi jusqu'à vendredi.

**** Ces prix sont valables seulement les pompes à chaleur Eria Tower et Neptuna. Pour plus d'info sur les prix des autres modèles vous pouvez contacter contracts@remeha.be.

Les autres prix sont valables seulement pour des chaudières gaz murales des marques Remeha, Oertli, Chappée et Brötje. Pour plus d'info sur les prix des autres modèles vous pouvez contacter contracts@remeha.be.

Conditions générales de service

Interventions

Conditions

Pour toute intervention sur site, la présence du demandeur est INDISPENSABLE. Pour la mise en route, propane y compris, la présence de l'installateur est INDISPENSABLE. Au moment de l'entretien, le demandeur doit être sur place, car les rapports et les attestations de combustion et de nettoyage doivent être signés! Si personne n'est sur place pour signer ou pour prendre l'attestation, un forfait administratif de € 26,75 sera facturé. Si vous préférez ne pas être présent lors de l'intervention, cela signifie que vous êtes d'accord avec les conclusions et les travaux effectués par nos techniciens.

Mise en service d'une installation

Conditions

Le brûleur et /ou la chaudière doivent être monté(s), connecté(s) électriquement et hydrauliquement suivant les normes en vigueur et les règles d'art. La source d'énergie (gaz ou fioul) doit être disponible et connectée. Dans le cas où un de ces points n'est pas effectué, un déplacement sera facturé et le technicien quittera le chantier.

Mise en service d'une pompe à chaleur

Conditions

En cas de non-respect de ces recommandations, nous nous réservons le droit d'annuler la mise en service et d'exiger un dédommagement pour déplacement inutile de € 250,00. À moins que notre technicien sur place soit à même de résoudre le problème.

Dans ce cas, et avec l'accord explicite de l'installateur, notre technicien se chargera de résoudre le problème. Ces travaux ne sont pas repris dans la somme forfaitaire pour une mise en service et seront dès lors facturés en régie.

Mise en service d'un système solaire

Conditions

Les systèmes solaires doivent être remplis et raccordés électriquement. Si Remeha Service doit remplir le système, il est obligatoire d'envoyer votre demande d'intervention au moins 10 jours à l'avance. La facturation pour le remplissage et la mise en service se feront en régie.

Transformation propane

Conditions

La chaudière est en état de fonctionner, ses accessoires sont raccordés électriquement. L'installation est remplie d'eau, purgée et à pression correcte (€ 250,00). L'installation de gaz propane est raccordée à la chaudière et purgée. Le débit de gaz du détendeur sera prévu pour une puissance supérieure de 10% à la puissance nominale de la chaudière (en kg/h). A pleine puissance la pression gaz à la sortie du détendeur devra être stable à 37mbar. Le système d'évacuation des gaz de combustion est placé et fonctionnel.

Assistance et montage

Conditions

Tous les éléments composant la chaudière se trouvent dans la chaufferie. Le matériel doit être déballé. Les éléments de la chaudière ainsi que les nipples doivent être nettoyés de leur couche de protection avec de l'acétone. Le personnel présent doit avoir connaissance du travail de montage. Le montage se fera sous les instructions de notre technicien. La responsabilité légale du montage reste néanmoins du ressort du demandeur de la prestation.

En fonction du type de chaudière à monter, nous exigeons l'assistance de vos monteurs, nombre à convenir avec Remeha Service.

Nos conditions peuvent changer à chaque moment.
Consultez les conditions actuelles toujours en ligne. Suivez les liens en bas sur remeha.be.



Liste de prix

Frais pour interventions et mise en service

Bekijk hieronder de actuele prijzen, voor prijzen omtrent onderhoud van verwarmingsketels, raadpleeg <http://service.remeha.be>

Interventions	Prix hors TVA
Heures de travail	
1 heure de travail	€ 72,00
Déplacement	
Forfait	€ 72,00
Service 24-heures > 70 kW	
Début	€ 234,00
Samedi + le soir (taux horaire)	€ 107,00
Dimanche + jour férié (taux horaire)	€ 143,00
Mise en service d'une installation	Prix hors TVA
Chaudières gaz à condensation	
< 70 kW	€ 154,00
< 70 kW / deuxième ++chaudière à la même adresse	€ 72,00
> 70 kW	1e mise en service compris
Brûleurs (fioul)	
1-allure	€ 221,00
2-allures	€ 304,00
< 70 kW / deuxième ++brûleur à la même adresse	€ 72,00
Mise en service d'une pompe à chaleur	Prix hors TVA
Pompes à chaleur	
Pompes à chaleur air/eau Neptuna/Eria Tower avec opérations frigorifiques	€ 487,00
Pompes à chaleur air/eau Neptuna/Eria Tower sans opérations frigorifiques	€ 271,00
Système hybride avec opérations frigorifiques	€ 487,00
Système hybride sans opérations frigorifiques	€ 271,00
Chauffe-eau thermodynamique	
Azorra	€ 163,00
Pompes à chaleur gaz à absorption	
Gas HP (HT)	en régie *
E-HP	en régie *
Mise en service airconditioning	Prix hors TVA
Tous les types	
Mise en service airconditioning	sur demande
Mise en service système solaire	Prix hors TVA
Tous les types	
Mise en service système solaire	en régie *
Transformation au propane	Prix hors TVA
Type de chaudière	
Chaudières gaz à condensation < 70 kW	€ 141,00

* En régie = déplacement + heure de travail + pièces utilisées

