

## Ordre de service

(Pour plus de détails, voir les conditions de service)

**Réparation**    **Mise en service**    **Maintenance**    **Détection d'erreurs**  
délai nécessaire

### Client / Destinataire de la facture

Nom \_\_\_\_\_ N° de client \_\_\_\_\_  
Rue \_\_\_\_\_  
CP, lieu \_\_\_\_\_  
Téléphone \_\_\_\_\_ Fax \_\_\_\_\_  
N° de commande \_\_\_\_\_ E-Mail \_\_\_\_\_

### Lieu d'installation

PSP Nr. \_\_\_\_\_  
Objet \_\_\_\_\_  
Rue \_\_\_\_\_  
CP, Lieu \_\_\_\_\_  
Téléphone \_\_\_\_\_

Personne de contact sur lieu \_\_\_\_\_  
(représentant du client)

### Informations techniques

Service ID  
(CH000...) \_\_\_\_\_  
N° d'article  
(obligatoire) \_\_\_\_\_  
Système  
(obligatoire) \_\_\_\_\_  
Voltage  
(obligatoire)  230 V  400 V  
Moteur \_\_\_\_\_  
Année fabrication \_\_\_\_\_  
Support  Eau  
 Eau /Glycol \_\_\_\_\_ %  
 Autres \_\_\_\_\_

### Description du problème

(p.ex.: code d'erreur, objectif du système)

### Nous attirons votre attention sur :

Par ma signature, je confirme que je suis autorisé(e) à vous transmettre le lieu d'installation et des données personnelles de l'interlocuteur dans ce formulaire. J'accepte également le traitement des données personnelles par WILO Suisse SA conformément à la DSGVO et à la DS-AnpUG-EU. Vous trouverez notre politique de confidentialité sous le lien suivant: <https://wilo.com/ch/fr/Data-protection.html>. Sur demande, vous pouvez également la recevoir par la poste.

**Par sa signature, le client accepte les conditions générales de livraison et de service de WILO Suisse SA (disponibles sur <https://wilo.com/ch/fr/Legal.html>), ainsi que nos tarifs et conditions de service actuellement en vigueur (voir p.3). Les factures sont émises exclusivement à l'intention du client qui a eu recours à notre service. Si nous devons établir de nouvelles factures suite à des informations incorrectes ou manquantes, des frais de dossier (CHF 30.- / facture) seront facturés.**

### Représentant autorisé ou signature du client

Nom, Fonction

Date, Signature et timbre de l'entreprise

## Ordre de service

(Pour plus de détails, voir les conditions de service)

## Liste des installations et pompes

(Mise en service / Maintenance ponctuelle)

wilo

Pos Nr	N° Article. Type écran	Installation et types de pompes Description et numéro d'équipement, si disponible	Désignation sur le lieu d'inst. z.B. R+I	Lieu Bâtiment, étage, pièce	Support p.ex. Glykol 50%	Temp. Max. °C	Ext. Off Oui / Non	Exploitation Δp-c, 0-10V, FU	Valeur cible mWS od.Ext.
01									
02									
03									
04									
05									
06									
07									
08									
09									
10									
11									
12									
13									
14									
15									
16									
17									
18									

### Conditions d'une mise en service réussie:

- Les composants du système doivent être installés, accessibles et amovibles à tout moment conformément aux instructions d'installation et d'utilisation de Wilo
- Les raccordements électriques et hydrauliques des composants du système fournis par Wilo doivent être correctement effectués par un spécialiste (plombier, électricien)
- Selon l'article 24 de l'OIBT (Ordonnance sur les installations à basse tension), le premier contrôle en cours de construction doit être effectué au préalable par l'installateur-électricien CFC ou l'électricien de montage
- Les systèmes fermés sont entièrement remplis et ventilés avec le fluide pompé et il y a suffisamment de fluide pompé disponible pour la mise en service
- Tous les réservoirs, puits ou citernes d'eau doivent être complètement nettoyés avant le premier remplissage (pas de gravats de construction ni de contamination)
- Une personne de contact (installateur) est présente dans l'usine et des instructions sont données à l'exploitant si possible
- Les instructions d'installation et d'utilisation ainsi qu'un schéma électrique des composants du système fournis par Wilo sont disponibles
- Le système complet est prêt à fonctionner

Si les conditions ci-dessus ne sont pas remplies, la mise en service ne peut pas être effectuée. Nous facturerons en sus. les activités et travaux résultant d'installations qui ne sont pas prêtes à fonctionner au moment de la mise en service.

# Ordre de service

Wilo - Facturation



## Conditions

- 1) Le forfait express et d'urgence est toujours soumis à une redevance et les opérations d'urgence ou express ne peuvent être menées qu'à la condition que la capacité de Wilo services soit disponible.
- 2) En passant une commande, le client accepte que Wilo Service puisse utiliser toutes les mesures nécessaires pour rétablir la fonction du produit. Cela peut également inclure un éventuel remplacement du produit.
- 3) Si la visite de service sur place doit avoir lieu pendant les heures normales de service (du lundi au jeudi de 7h30 à 12h00 ; 13:00 à 17:00 et vend. de 7:30 à 12:00 ; 13:00 à 16:00, sauf vacances) et après examen du dossier s'il s'agit d'un cas de garantie justifiée il n'y a pas de facturation. La décision sur une demande de garantie ne peut être prise qu'après l'évaluation de Wilo Suisse SA. Si la garantie n'est pas prise en compte, la réparation sera facturée.
- 4) Les pièces d'usure telles que les joints d'arbre (garniture mécanique ou similaire), les roulements, les bagues d'usures, etc. sont exclus de la garantie. Ainsi que pour les stations de relevage qui sont obstruées ou complètement bouchées aucune demande de garantie ne peuvent être faite. Au cours de la mise en œuvre l'isolation thermique peut être enlevée ou endommagée pour pouvoir exécuter l'ordre. Dans ce cas, tant le client que le propriétaire, ne peuvent demander aucun dommage et intérêts. Le client est responsable de la remise en état et Wilo - également à l'égard des tiers - est dégagé de toute responsabilité pour les frais et toutes autres réclamations à cet égard.
- 5) En cas d'entretien des systèmes de collecte des matières fécales et des citerne, les travaux suivants doivent être effectués sur place conformément à la directive 1416 de la SUVA, un technicien supplémentaire est nécessaire pour des raisons de sécurité. Les stations de relevage des eaux usées doivent être, avant réparation par l'opérateur, pompée, nettoyées et rincées. Pour le travail dans les citerne et les fosses, une mesure conforme des gaz, des vapeurs et de la teneur en oxygène est nécessaire sur place et une confirmation écrite pour autoriser l'entrée dans les puits.
- 6) La vidange et le remplissage du système après les travaux de réparation doivent être effectués par le client. Nous tenons à souligner que, selon la technique actuelle, une fermeture des vannes et une vidange de la pompe doit être possible. Si tel n'est pas le cas avant d'effectuer l'intervention du service l'utilisateur doit vidanger le système et après l'exécution du service le système doit être rempli par l'utilisateur. Travaux sur les pompes dans les systèmes de chauffage ne sont effectuées que si le chauffage est éteint à temps avant l'arrivée du technicien et le fluide dans la pompe refroidis à moins de 35°C !
- 7) Le produit doit être librement accessible, les échelles ou échafaudages ainsi que les dispositifs de levage auxiliaires doivent être fournis par le client. Si le client ne fournit pas d'appareils de levage auxiliaires, des frais supplémentaires seront appliqués après une consultation au préalable avec le service Wilo. Un branchement électrique, un raccordement à l'eau et une aide auxiliaire peuvent être nécessaires et doit être fourni par le client. Cela doit être clarifié au préalable avec le Service Wilo.
- 8) L'hygiène de l'eau potable :  
Lorsque des produits à base d'eau potable sont utilisés le client doit s'assurer qu'il remplit les conditions des normes actuellement en vigueur et les règles technologiques généralement reconnues tout spécialement le respect des mesures de l'hygiène de l'eau potable. Cela s'applique en particulier lors de la mise en service, le rinçage et le bon fonctionnement des installations d'eau potable.

## Décompte de prestations Wilo

### Tarif horaire pour une intervention (tarif valable dans toute la Suisse)

Le temps minimal est de 15 minutes

Temps de travail Wilo	Nettopreis (CHF)
Horaire de service: Lundi au Vendredi de 07h30 à 17h00 (hors jours fériés)	
Temps de travail (1H) d'un technicien	182,- / h
Temps supplémentaire de 50 % (entre 20h00 et 06h00)	273,- / h
Temps supplémentaires 50 % (Samedi)	273,- / h
Temps supplémentaire 100 % (Dimanche et jours fériés)	364,- / h

### Forfait de déplacement

jusqu'à 150 km	180,-
à partir de 150 km	370,-

### Prestation supplémentaire

Prime à cause de saleté	86,-
Indemnité d'urgence / de garde	250,-
Equipement spécial (p. ex.: outil de levage	210,-

Lorsque la mise en service / la maintenance est confirmée, les tarifs forfaitaires ci-dessus rentrent en vigueur