

Pioneering for You

wilo

Informations pour les installateurs et les gestionnaires

LE SERVICE WILO UN PARTENAIRE SUR QUI VOUS POUVEZ COMPTER.

Plus d'informations
ici: [wilo.com/ch/fr/
Maintenance/](https://wilo.com/ch/fr/Maintenance/)



PEU IMPORTE VOS BESOINS : NOUS VOUS ACCOMPAGNONS.



L'OFFRE DE SERVICE WILO

Polyvalent et accessible individuellement.

La coopération basée sur le partenariat avec les installateurs, les constructeurs et les exploitants est une longue tradition chez Wilo. Notre service Wilo est un élément essentiel de ce partenariat : nous développons avec vous un concept de service adapté à vos besoins individuels. Grâce au savoir-faire de nos experts et à des conseils personnalisés, nous veillons à ce que vos systèmes soient efficaces sur le plan énergétique, fiables et aussi rentables que possible. Nos techniciens de service Wilo se tiennent à votre disposition pour vous apporter une aide rapide, fiable et ponctuelle.

En d'autres termes, avec Wilo comme partenaire, vous avez la certitude de choisir non seulement des solutions de produits de haute qualité, mais aussi de bénéficier d'un portefeuille complet de services adapté à vos besoins. Wilo vous accompagne à chaque étape de votre projet, de la conception à la mise en service et la maintenance.

C'est que nous appellons : Pioneering for You.



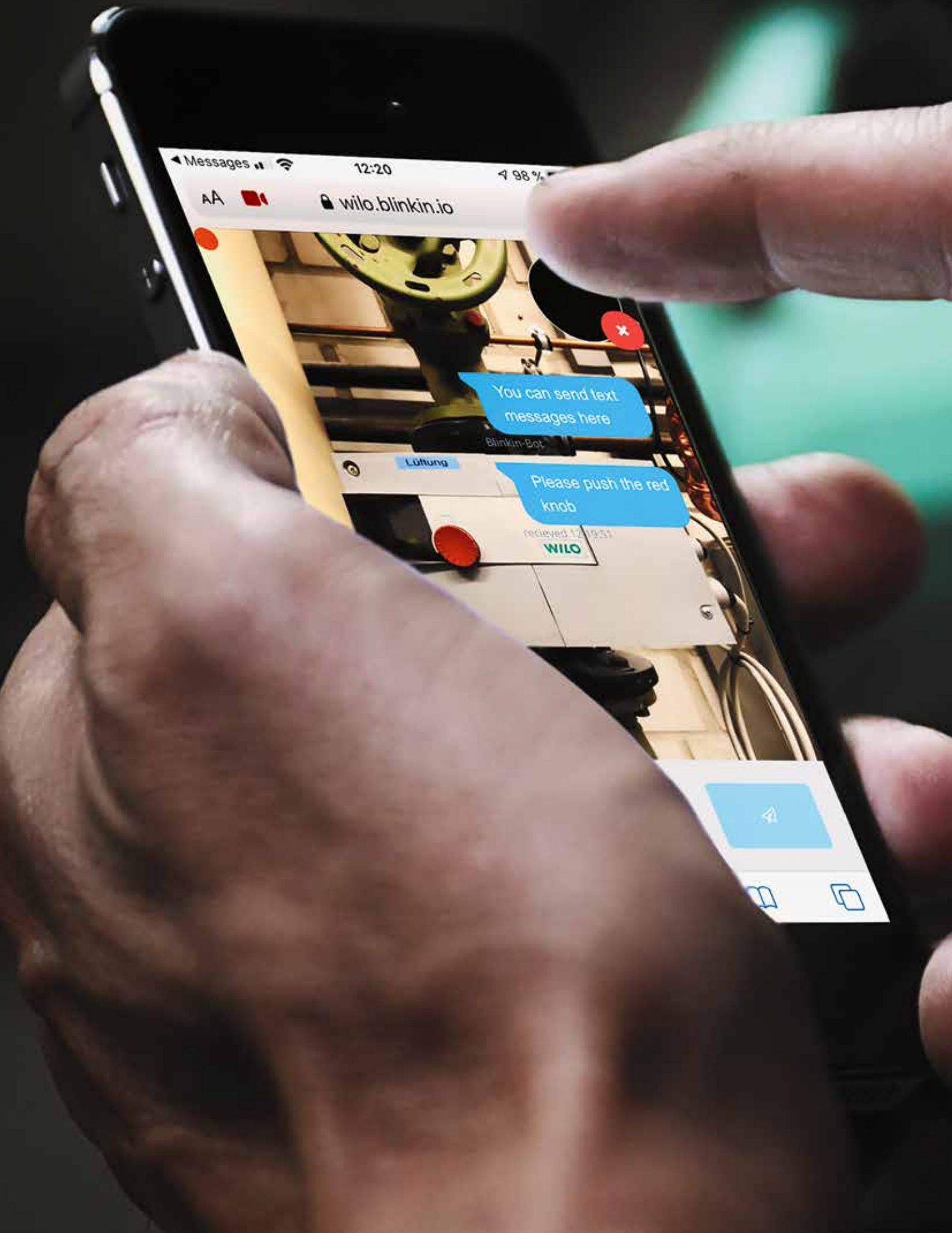
LE SERVICE WILO EST LÀ POUR VOUS.

Nos techniciens professionnels du service Wilo sont à votre disposition 24h/24, 7j/7. Peu importe la problématique : un seul appel suffit pour obtenir l'aide de nos experts. Ils vous aideront rapidement et de manière professionnelle avec une coordination directe.

T +41 61 836 80 32
service.ch@wilo.com

Découvrez l'offre de service Wilo:
wilo.com/ch/fr/Maintenance/





WILO-LIVE ASSISTANT

Nous aidons tout le monde, pour tout et où que vous soyez !

Nous évitons les temps d'arrêt et assurons la fiabilité opérationnelle de vos pompes et systèmes ! En cas de questions, de pannes ou de défaillances, vous pouvez compter sur l'assistance rapide d'un expert Wilo.

Pour garantir un support interactif, nous avons introduit l'option de chat vidéo en direct avec nos clients sur place. Cela nous permet de vous aider à résoudre votre problème le plus rapidement possible.

QU'EST-CE QUE LE WILO-LIVE ASSISTANT ET COMMENT FONCTIONNE-T-IL ?

Grâce au Wilo-Live Assistant, nos conseillers techniques peuvent vous assister par vidéo que ce soit dans une chaufferie ou encore dans un local technique, et ce, en direct. À l'aide de votre smartphone, vous avez la possibilité de montrer les conditions d'installation et votre interlocuteur Wilo suivra tout sur son écran. Ce dernier verra les solutions en place et autres détails, permettant ainsi de déterminer d'où provient le problème. De plus, l'expert Wilo sera en mesure de vous assister et guider grâce à des dessins, que vous pourrez également voir sur l'écran de votre smartphone

DE QUOI AVEZ-VOUS BESOIN POUR L'UTILISER ?

Seulement d'un smartphone iOS ou Android avec un navigateur Internet (Safari, Chrome, Opera, Edge) et une connexion Internet. Aucune application n'est nécessaire.

COMMENT Y ACCÉDER ?

Vous y aurez accès par l'intermédiaire de nos équipes commerciales et services en local, que vous contacterez tout d'abord par téléphone. S'il s'avère au cours de la conversation que le support vidéo peut répondre de manière plus ciblée et plus rapide à vos questions, nos collaborateurs vous enverront alors un lien d'accès par SMS. Après avoir cliqué sur le lien, il vous suffira d'autoriser l'accès au microphone et à l'appareil photo de votre smartphone et la connexion sera directement établie.

Vos données sont bien sûr protégées à tout moment. Il n'y a pas de stockage et les vidéos ne seront pas enregistrées. Vous êtes le seul à avoir accès à votre smartphone.



NOTRE SERVICE POUR VOUS :

- Assistance interactive en direct par chat vidéo
- Contact direct avec un expert
- Solution juste à temps pour assurer une fiabilité opérationnelle maximale de vos pompes et systèmes.

Visualisez le film du
Wilo-Live Assistant:







SUIVI DU PROJET

La sécurité dès le départ.

Chez Wilo, la supervision de la technologie des pompes et des systèmes complexes commence bien avant l'installation proprement dite. Nous assistons nos clients dès la phase de conception afin de garantir la qualité du travail et la rentabilité. Notre Service Wilo compétent et qualifié vous assiste par des recommandations et des conseils techniques tout au long du projet.



NOTRE SERVICE POUR VOUS :

- Des visites régulières sur place garantissent la qualité de l'information et de la consultation.
- Consultation technique, également disponible sur place
- Rapport d'état avec recommandations après la visite
- Assistance complète par un expert Wilo

Vous trouverez ici les
coordonnées du service:







MISE EN SERVICE

La haute performance est notre force.

Confiez au service de mise en service Wilo le soin de garantir un déroulement sans faille de la mise en œuvre de nouveaux produits dans vos installations. Nous vous accompagnons volontiers tout au long du processus de mise en service de nos produits et vous soutenons étape par étape. Vous profitez directement des avantages de nos produits et de leurs performances. Nos techniciens de service qualifiés vous familiariseront avec tous les points forts afin de garantir un démarrage sûr et optimal.



NOTRE SERVICE POUR VOUS :

- Instruction personnelle par un expert Wilo
- Vérification de l'installation
- Réglage des paramètres optimisés de l'installation
- Essai de fonctionnement et test d'exploitation
- Documentation de la mise en service dans le rapport de service
- Interlocuteur dédié à la mise en service sur site

Découvrez l'offre de service:





MAINTENANCE

Prendre ses précautions est payant.

Nous vous proposons un large éventail de possibilités pour contrôler régulièrement le bon fonctionnement de nos produits et garantir leur fiabilité à long terme. Choisissez l'étendue des services dont vous avez besoin parmi nos modèles de contrat et faites correspondre vos besoins individuels à nos produits.

MODÈLES DE CONTRAT DE MAINTENANCE

Services	Comfort	Premium
Vérification du fonctionnement	✓	✓
Nettoyage	✓	✓
Remplissage à l'azote de tous les réservoirs sous pression à membrane appartenant à la pompe/au système, y compris	✓	✓
Pas de frais de salaire ou de déplacement pour les réparations mineures qui peuvent être effectuées pendant la maintenance	✓	✓
Consommables inclus	✓	✓
Pas de frais de main d'œuvre ou de déplacement pour les réparations mineures entre les intervalles d'entretien (pendant les heures normales de service)	✓	✓
Pas de frais de main d'œuvre ou de déplacement pour les réparations mineures entre les intervalles d'entretien (en dehors des heures normales de service, y compris les week-ends)		✓
Pièces d'usure incluses		✓
Intervention d'urgence < 24 heures en cas de panne		✓
Modalités contractuelles		
Maintenance mensuelle, trimestrielle, semestrielle ou annuelle possible	✓	✓
Durée minimale du contrat	1 an	1 an

Pompes/systèmes de plus de 3 ans = la première maintenance/inspection est facturée au prix coûtant et peut être facturée après la conclusion d'un contrat de maintenance.



NOTRE SERVICE POUR VOUS :

- Inspection professionnelle des pompes et des systèmes
- Travaux d'entretien et de réparation
- Possibilité de solutions de maintenance individuelles
- Documentation de tous les travaux de maintenance dans des listes de contrôle.



Plus d'informations ici:



ENERGY SOLUTIONS

Notre promesse pour l'environnement.

Profitez d'un énorme potentiel d'économies en faisant contrôler et optimiser vos pompes en termes d'efficacité, de consommation d'énergie et de performance par un expert Wilo. L'optimisation ou le remplacement des systèmes existants par de nouvelles solutions hautement efficaces (produits, services, savoir-faire) a principalement un impact positif sur vos coûts d'exploitation et votre fiabilité opérationnelle. Outre les économies d'énergie potentielles, nous assumons également notre responsabilité dans la lutte contre le changement climatique pour les générations futures en étant en mesure de réduire directement les émissions de CO₂ grâce à l'application de nos produits à haut rendement.

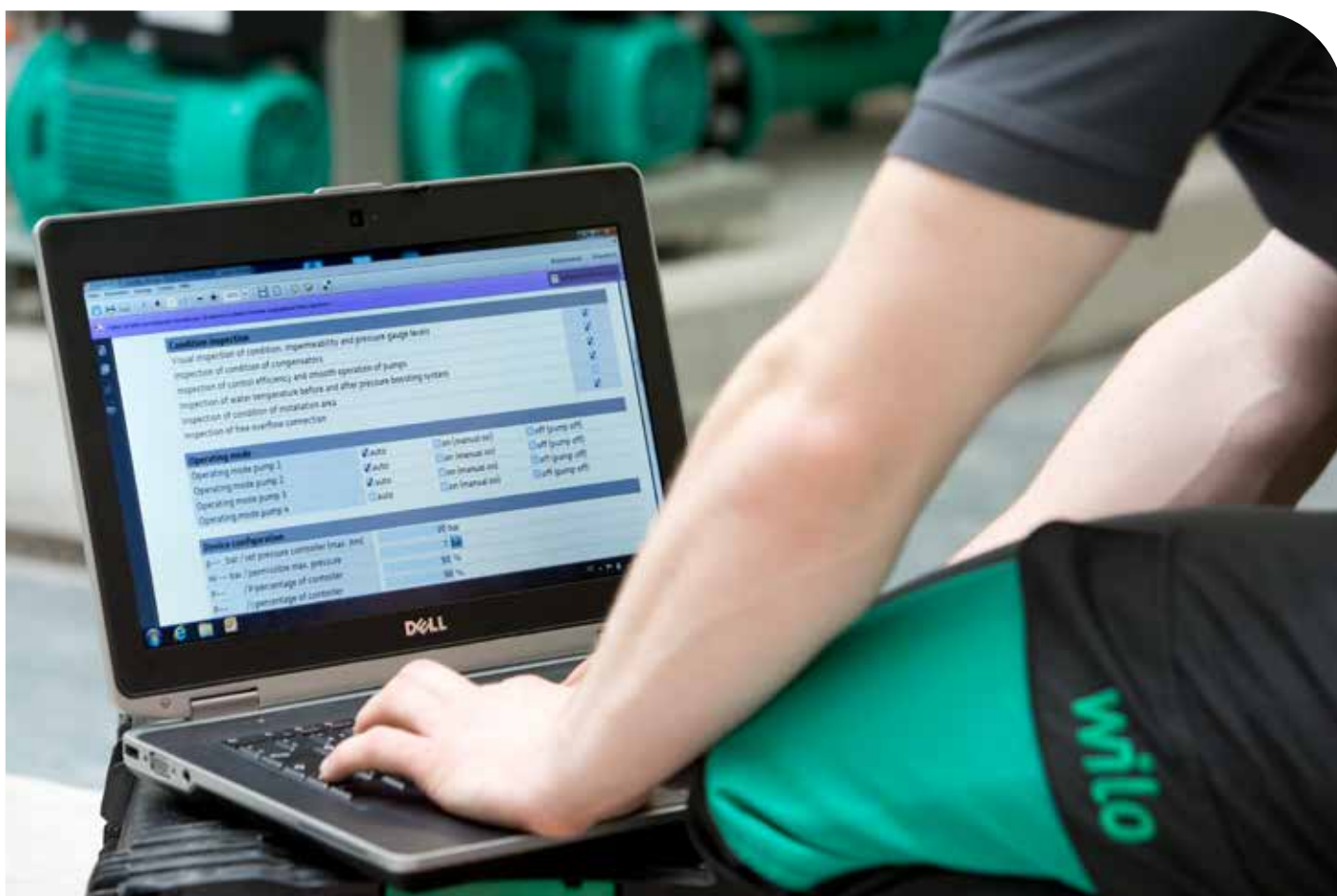


NOTRE SERVICE POUR VOUS :

- Evaluation détaillée des coûts du cycle de vie (analyse LCC)
- Audit énergétique comprenant des informations sur le potentiel d'économie d'énergie
- Recommandation proactive de options de remplacement



Découvrez l'offre de service:



OPTIMISATION DU SYSTÈME

Service focalisé sur l'efficacité.

L'optimisation de vos pompes et de vos systèmes de pompage est l'une des meilleures façons de garantir la fiabilité opérationnelle de l'ensemble du système. Les systèmes existants peuvent souvent être optimisés par des modifications et des ajustements mineurs, permettant d'augmenter de manière significative le rendement.



NOTRE SERVICE POUR VOUS :

- Nettoyage des réservoirs d'eau froide (chloration)
- Révision des pompes/systèmes pour rétablir leur pleine performance
- Élimination continue de la contamination et des microbulles dans les systèmes CVC, y compris l'aération, dans des délais définis (SiClean)
- Ajout de nouvelles technologies ou fonctions dans les systèmes plus anciens pour économiser sur les dépenses d'investissement (rétrofit)



Découvrez l'offre de service:



RÉPARATION

Une assistance rapide garantie.

Avec notre approche d'entreprise orientée client, il est important pour nous que les problèmes de votre pompe Wilo soient résolus de manière fiable et durable. Notre service de réparation vous aide de manière simple et consciencieuse. Nous veillons à ce que les dysfonctionnements de votre installation soient rapidement éliminés grâce à nos services de réparation efficaces. Que ce soit dans vos locaux ou chez Wilo.



NOTRE SERVICE POUR VOUS :

- Vérification et élimination des sources d'erreur
- Devis sans engagement pour les réparations
- Essai électrique-hydraulique pour garantir des données correctes concernant la fonctionnalité, la qualité et les performances de la pompe ou du système (test).
- Revêtement de différents composants de la pompe ou du système pour un facteur d'efficacité optimisé.
- Documentation des réparations dans le rapport de service



Vous trouverez le bon de commande pour les réparations ici:



PIÈCES DE RECHANGE

Durable, fiable, disponible.

Nous fournissons la bonne pièce de rechange pour votre produit Wilo. Notre logistique efficace avec un stock de pièces de rechange sur mesure à proximité de chez vous rend cela possible et préserve vos processus de travail.



NOTRE SERVICE POUR VOUS :

- Pièces de rechange d'origine de qualité Wilo prouvée
- Stocks de pièces de rechange personnalisés, capacité de livraison mondiale
- Disponibilité de toutes les pièces de rechange courantes sous 24h
- Assistance dans le choix des bonnes pièces de rechange

Vous accédez ici à notre catalogue
de pièces détachées en ligne:





GARANTIE PROLONGÉE

Sécurité financière et de planification.

Le service Wilo vous offre une prolongation de la garantie jusqu'à cinq ans lorsque la mise en service et la maintenance d'un nouveau produit Wilo sont effectuées par Wilo. Pour vous, cela signifie une protection contre les coûts de réparation imprévus, même après l'expiration de la garantie légale du fabricant.



NOTRE SERVICE POUR VOUS :

- Protection complète et sécurité des coûts prévisibles
- Travaux de maintenance réguliers par le service Wilo
- Utilisation de pièces de rechange d'origine



Vous pouvez facilement contacter
le service à l'adresse suivante :
service.ch@wilo.com

LES FORFAITS WILO SERVICE

Créer votre forfait sur mesure !



Les packs de services Wilo vous offrent une grande flexibilité et vous permettent de combiner les différentes prestations entre elles, adaptant ainsi l'étendue des services à vos besoins individuels. Vous obtenez ainsi non seulement une sécurité financière, mais aussi une sécurité d'exploitation.

Vous bénéficiez des conseils avisés et professionnels du département Service et la gamme de services personnalisés dont vous avez besoin pour votre produit spécifique.

Pour vous faciliter la tâche, nous vous proposons des packs de services prédéfinis (M,L). Bien entendu, vous pouvez les adapter à vos besoins individuels en ajoutant des modules de services supplémentaires.



Découvrez les offres de services en ligne:

Forfait de service M

Suivi du projet
Installation
Mise en service
Maintenance Comfort
Wilo-Live Assistant



Forfait de service L

Energy Solutions
Suivi du projet
Installation
Mise en service
Maintenance Premium
Wilo-Live Assistant



Ajouts facultatifs

Energy Solutions

Optimisation du système

Garantie prolongée*

Réparation

Pièces de rechange

Optimisation du système

Garantie prolongée*

Réparation

Pièces de rechange

*Conditions préalables : Mise en service et maintenance par Wilo, valable pour les nouveaux produits.



Le nouveau Wilo-World

Que diriez-vous de pouvoir visualiser les produits dans leurs utilisations depuis votre bureau ? Quelle serait la valeur ajoutée d'un point de contact central et virtuel offrant à la fois information et expérience ? Dans quelle mesure le travail serait-il facilité si toutes les données techniques nécessaires à la planification étaient disponibles partout et à tout moment ? Nous répondons à cela : Bienvenue dans le nouveau monde numérique de Wilo !

www.wilo.com/ch/fr/Wilo-World.html

Pioneering for You

Siège principale pour les devis, les commandes, les demandes de service après-vente et les sorties et retours de marchandises :

WILO Schweiz AG
Gerstenweg 7
4310 Rheinfelden
T +41 61 836 80 20

Antenne en Suisse Romande
pour les renseignements techniques :

WILO Suisse SA
Chemin de Mongevon 23
1023 Crissier
T +41 21 791 66 76

info.ch@wilo.com
www.wilo.ch

Sous réserve de modifications techniques.