

# Notre offre de service pour un intérieur chaleureux





# Protégez votre investissement même après la période de garantie

Chez STIEBEL ELTRON, nous consacrons autant d'attention au service qu'à nos produits – c'est la seule manière de garantir durablement une qualité sans égal et une satisfaction client élevée.

Si vous achetez une voiture, vous la faites réviser régulièrement et vous effectuez les inspections recommandées. La même attitude est à adopter avec un système STIEBEL ELTRON. La technologie de pointe vous satisfera plus longtemps encore si elle est entretenue dans les règles de l'art.

## Récapitulatif des avantages

- › **Gestion optimisée** – pas de frais de réparation imprévus
- › **Sécurité assurée** – grâce à une gamme complète de services
- › **Longévité d'utilisation** – grâce au fonctionnement fiable et à la préservation de la valeur
- › **Respect des normes** – grâce à des contrôles d'étanchéité réguliers
- › **Avantages fiscaux** – grâce aux déductions pour frais d'entretien des biens immobiliers
- › **Améliorer le confort** – grâce à une optimisation des réglages
- › **Profiter sereinement** – grâce à une protection optimale



# Régler intelligemment votre chauffage

Depuis peu, les pompes à chaleur STIEBEL ELTRON offrent un confort de gestion et d'entretien élevé grâce à une connectivité moderne. Que ce soit à domicile ou en déplacement – le chauffage peut être réglé de manière intuitive avec un smartphone, une tablette ou un PC.

L'ISG (Internet Service Gateway) peut être employé avec la plupart des pompes à chaleur. Sous le lien suivant, vous trouverez une liste des modèles compatibles ainsi que de plus amples informations à ce sujet:

[www.stiebel-eltron.ch/isg-fr](http://www.stiebel-eltron.ch/isg-fr)

# Pack ISG (Internet Service Gateway)

Avec l'ISG, le système de pompe à chaleur peut être aisément contrôlé via l'App MyStiebel ou le Portail «Servicewelt».\* L'ISG permet le couplage de la pompe à chaleur aux standards actuels tels que KNX ou Modbus, qui sont nécessaires pour une gestion intelligente de l'énergie à l'avenir.

- › Conduite de la pompe à chaleur via PC, tablette ou Smartphone
- › Micro-Logging (historique sur 7 jours)
- › Réception des messages d'erreur par e-mail ou SMS
- › Assistance simplifiée

\* Sur site: le raccordement 230 V et le raccordement réseau (RJ45) doivent être à proximité de la pompe à chaleur.

# Aperçu des prestations des abonnements de service

Votre abonnement de service personnalisé pour un fonctionnement sans soucis

Services		Service PREMIUM		Service PLUS		Service PROTECT
	<b>Durée</b>	<b>continue</b>		<b>continue</b>		<b>continue</b>
Entretien	Intervalle de maintenance	tous les 2 ans		tous les 2 ans		tous les 2 ans
	Entretien et nettoyage	■		■		■
	Vérification et optimisation du système	■		■		■
	Mise à jour du logiciel	■		■		■
	Contrôle d'étanchéité	■ <sup>1)</sup>		■ <sup>1)</sup>		■ <sup>1)</sup>
	Main-d'œuvre et forfait d'intervention	■		■		■
Protection en cas de panne	Restrictions en fonction des années de fonctionnement	de la 3 <sup>e</sup> à la 15 <sup>e</sup>	à partir de la 16 <sup>e</sup>	de la 3 <sup>e</sup> à la 12 <sup>e</sup>	à partir de la 13 <sup>e</sup>	aucun
	Dépannage	■	-	■	-	-
	Réparations	■	-	■	-	-
	Remise sur matériel et pièces de rechange	■ 100%	■ 30%	■ 100%	■ 30%	■ 30% (uniquement pièces de rechange)
	Main-d'œuvre et forfait d'intervention	■	-	■	-	-
	Supplément pour interventions en service de piquet	■	-	-	-	-

Les optimisations d'installations ne sont pas incluses dans le prix.

<sup>1)</sup> Avec un abonnement de service, le contrôle d'étanchéité prescrit par la loi est exécuté automatiquement dans le cadre de l'entretien des pompes à chaleur pour lesquelles il est nécessaire.

# Service PREMIUM

Avec cet abonnement de service, vous êtes assurément du bon côté, car il comprend l'entretien, tous les travaux de réparation y compris le matériel, la main-d'œuvre, les majorations pour le service de piquet ainsi que l'ISG.

- › Nettoyage de l'échangeur de chaleur et du bac de condensats
- › Vérification de l'état de fonctionnement et de tous les composants
- › Mise à jour du logiciel
- › Vérification des réglages pour un fonctionnement optimal
- › Contrôle des équipements techniques de la pompe à chaleur
- › 100% de remise sur les pièces de rechange et la main-d'œuvre jusqu'à la 15<sup>e</sup> année de service
- › Echange de filtres sur les modèles LWZ
- › Interventions d'urgence avec le service de piquet
- › Pack ISG inclus\*

Coûts annuels	de la 3 <sup>e</sup> à la 15 <sup>e</sup> années de fonctionnem.	à partir du 16 <sup>e</sup> années de fonctionnem.
<b>Pompes à chaleur air &amp; eau glycolée-eau</b> WPL, WPF et WPE jusqu'à 15 kW	CHF 890.-	CHF 390.-
<b>Systèmes monobloc avec ventilation</b> LWZ 304-504, LWZ 8	CHF 990.-	CHF 590.-

\* L'ISG reste la propriété de STIEBEL ELTRON et doit être retourné après résiliation de l'abonnement.

Autres modèles sur demande.



# Service PLUS

L'entretien de la pompe à chaleur est inclus dans les prestations. Il est effectué tous les deux ans par nos spécialistes. En cas de réparation, vous bénéficiez d'une prise en charge intégrale des frais pour le matériel et la main-d'œuvre jusqu'à la 12<sup>e</sup> année de fonctionnement. Même après la 13<sup>e</sup> année de fonctionnement, nous vous accordons encore 30% de remise sur l'ensemble des pièces de rechange.

- › Nettoyage de l'échangeur de chaleur et du bac de condensats
- › Vérification de l'état de fonctionnement et de tous les composants
- › Mise à jour du logiciel
- › Vérification des réglages pour un fonctionnement optimal
- › Contrôle de la technologie de la pompe à chaleur
- › 100% de remise sur les pièces de rechange et la main-d'œuvre jusqu'à la 12<sup>e</sup> année de service
- › Echange de filtres sur les modèles LWZ

<b>Coûts annuels</b>	<b>de la 3<sup>e</sup> à la 12<sup>e</sup> année de fonctionnem.</b>	<b>à partir du la 13<sup>e</sup> année de fonctionnem.</b>
<b>Pompes à chaleur air &amp; eau glycolée-eau</b> WPL, WPF et WPE jusqu'à 15 kW	CHF 590.-	CHF 290.-
<b>Systèmes monobloc avec ventilation</b> LWZ 304-504, LWZ 8	CHF 690.-	CHF 390.-
<b>Systèmes de ventilation LWZ 80-280</b>	CHF 390.-	CHF 190.-

Autres modèles sur demande.



# Service PROTECT

Cet abonnement de service peut être souscrit à tout moment. Votre pompe à chaleur est entretenue automatiquement tous les deux ans par nos soins. Si vous êtes équipé d'un modèle soumis au contrôle d'étanchéité légal dès la sixième année de fonctionnement, nous nous en chargerons au moment de l'entretien. Ainsi, vous n'aurez plus besoin d'y penser.

- › Nettoyage de l'échangeur de chaleur et du bac de condensats
- › Vérification de l'état de fonctionnement et de tous les composants
- › Mise à jour du logiciel
- › Vérification des réglages pour un fonctionnement optimal
- › Contrôle des équipements techniques de la pompe à chaleur
- › 30% de remise sur les pièces de rechange
- › Echange de filtres sur les modèles LWZ

## Coûts annuels

<b>Pompes à chaleur air &amp; eau glycolée-eau</b> WPL, WPF et WPE jusqu'à 15 kW	CHF 290.-
<b>Systèmes monobloc avec ventilation LWZ 304-504, LWZ 8</b>	CHF 390.-
<b>Systèmes de ventilation LWZ 80-280</b>	CHF 190.-

Autres modèles sur demande.



# Votre produit de service personnalisé pour une qualité parfaite

Services		Entretien unique	Contrôle d'étanchéité	Nettoyage des systèmes de distribution d'air
	Durée	unique	unique	unique
Entretien	Intervalle d'entretien préconisé	tous les 2 ans	tous les 2 ans	tous les 6 ans
	Entretien et nettoyage	■	-	■
	Vérification et optimisation du système	■	-	-
	Mise à jour du logiciel	■	-	-
	Contrôle d'étanchéité	■ <sup>1)</sup>	■ <sup>1)</sup>	-
	Main-d'œuvre et forfait d'intervention	■	■	■
Protection en cas de panne	Élimination des défauts	-	-	-
	Réparations	-	-	-
	Remises sur matériel et pièces de rechange	-	-	-
	Main-d'œuvre et forfait d'intervention	-	-	-
	Majorations pour interventions en service de piquet	-	-	-

<sup>1)</sup> Le contrôle d'étanchéité est prescrit par la loi et il est ainsi obligatoire à partir de la 6<sup>e</sup> année de fonctionnement pour certaines pompes à chaleur.

# Entretien unique

Cette prestation d'entretien peut être souscrite durant toute la durée de vie de la pompe à chaleur en tant que prestation unique. STIEBEL ELTRON réalise les entretiens de préférence en dehors de la période de chauffage.

- › Nettoyage de l'échangeur de chaleur et du bac de condensats
- › Vérification de l'état de fonctionnement et de tous les composants
- › Mise à jour du logiciel
- › Vérification des réglages pour un fonctionnement optimal
- › Contrôle des équipements techniques de la pompe à chaleur
- › Contrôle d'étanchéité avec rapport de diagnostic dans le carnet d'entretien (si nécessaire)

## Coûts par mandat

<b>Pompes à chaleur air &amp; eau glycolée-eau</b> WPL, WPF et WPE jusqu'à 15 kW	CHF 560.-
<b>LWZ 304-504, LWZ 8</b>	CHF 680.-
<b>LWZ 80-280</b>	CHF 380.-



# Contrôle d'étanchéité

Ce produit comprend le contrôle d'étanchéité légal requis tous les deux ans\*, pour les modèles de pompes à chaleur contenant plus de 3 kg de fluide frigorigène, à partir de la 6<sup>e</sup> et de la 10<sup>e</sup> année de fonctionnement. Afin de savoir si votre pompe est concernée par le contrôle d'étanchéité, veuillez cliquer sur le lien suivant:

[www.stiebel-eltron.ch/control-e-tancheite](http://www.stiebel-eltron.ch/control-e-tancheite)

- › Contrôle d'étanchéité de toutes les conduites frigorifiques et des composants
- › Conformité aux normes légales
- › Rapport de diagnostic dans le carnet d'entretien

## Coûts par mandat

<b>Pompe à chaleur</b> (tous modèles)	CHF 260.-
---------------------------------------	-----------

\* Les contrôles annuels sont applicables aux installations split.



# Nettoyage de la distribution d'air

Ce produit peut être commandé en fonction des besoins et comprend le nettoyage professionnel et hygiénique de tous les conduits d'aération.

- › Nettoyage de la ventilation et des conduits d'aération
- › Rapport d'inspection
- › Documentation photographique des travaux exécutés

## Coûts par mandat

Appareils de ventilation jusqu'à sept entrées d'air	CHF 1'450.-
---	-------------

Coûts supplémentaires par entrée d'air supplémentaire	CHF 160.-
---	-----------





# Toujours à vos côtés

Bénéficiez de la large gamme de services offerts par STIEBEL ELTRON. Vous assurez ainsi la protection de votre investissement et contribuez de manière notable à la préservation de sa valeur.

Vous avez des questions à propos de nos services? Nous sommes à votre disposition et vous conseillons volontiers.

Nous vous assistons également pour toute autre demande se rapportant à votre système de chauffage ou de ventilation. N'hésitez pas à nous contacter.

## Formulaire de contact:

[www.stiebel-eltron.ch/aide](http://www.stiebel-eltron.ch/aide)

Via le formulaire de contact, votre demande sera traitée plus rapidement, sans longs délais d'attente.

## Hotline:

0844 333 444

Nous sommes à votre disposition pour les conseils techniques aux heures de bureau, de 7h30 à 12h00 et de 13h00 à 17h00. Les avis de pannes urgents sont traités 24h/7 jours durant la semaine.

Pour les interventions ne pouvant pas être différées vous serez prise en charge par notre service de piquet jusqu'à 21h00.

# L'équipe de maintenance de STIEBEL ELTRON

Experts bien formés et dévoués, nos techniciens de maintenance sont en première ligne. Ils sont le visage de notre entreprise et mettent à profit leur savoir-faire sur le terrain, en assurant le bon fonctionnement de votre système de chauffage.



# Commander directement, rapidement et simplement

## Informations clients (adresse de facturation)

Prénom et nom: \_\_\_\_\_

Rue / n°: \_\_\_\_\_

NPA / Localité: \_\_\_\_\_

Tél.: \_\_\_\_\_

E-mail: \_\_\_\_\_

## Emplacement de la pompe à chaleur différent

Adresse: \_\_\_\_\_

Rue / n°: \_\_\_\_\_

NPA / Localité: \_\_\_\_\_

## Je commande de manière ferme et définitive l'offre suivante

- Service PREMIUM
- Service PLUS
- Service PROTECT
- Entretien unique
- Contrôle d'étanchéité
- Nettoyage des systèmes de distribution d'air

Remarques: \_\_\_\_\_

Date: \_\_\_\_\_

Signature: \_\_\_\_\_



**GAS/ECR/ICR**

nicht frankieren  
ne pas affranchir  
non affrancare

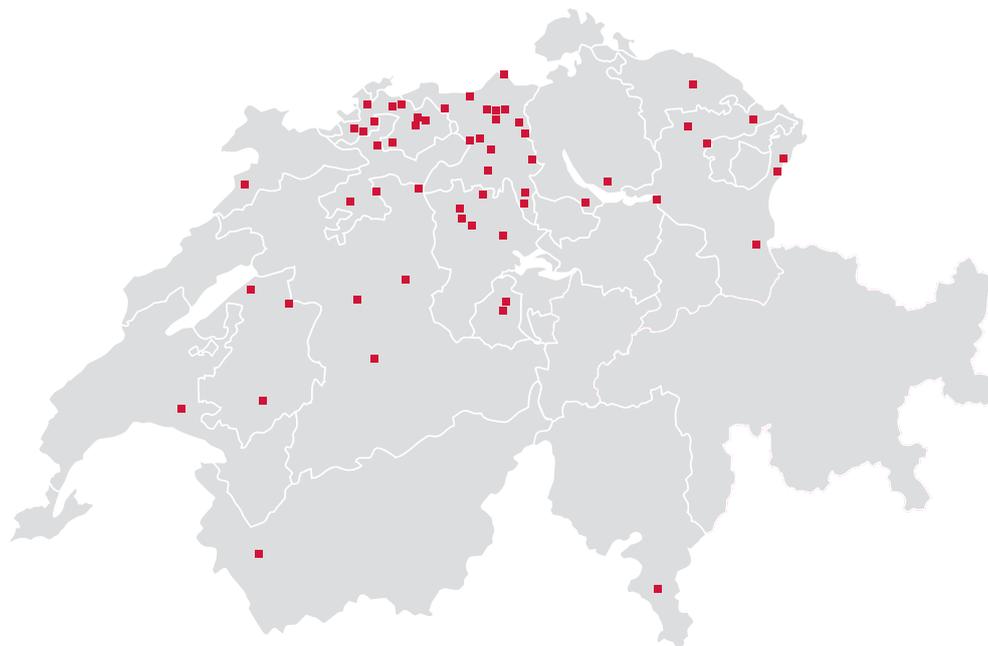
50065983  
000001



**STIEBEL ELTRON AG**  
**Service-Administration**  
**Gass 8**  
**5242 Lupfig**

# En route pour vous – dans toute la Suisse

Nous sommes toujours proches de vous, grâce à notre service client qui couvre tout le territoire et comporte plus de 50 sites.



**STIEBEL ELTRON AG | Gass 8 | 5242 Lupfig**  
**Téléphone 0844 333 444 | [www.stiebel-eltron.ch](http://www.stiebel-eltron.ch)**

**Avertissement légal** | En dépit d'une compilation minutieuse, nous ne pouvons garantir que les informations contenues dans le présent prospectus sont exemptes d'erreurs. Les déclarations concernant les équipements et les caractéristiques sont données à titre indicatif. Les caractéristiques des équipements décrits dans la présente brochure ne sont pas considérées comme la qualité convenue de nos produits. Certaines caractéristiques sont susceptibles de changer ou d'être supprimées en raison du développement continu de nos produits. Veuillez contacter votre conseiller local concernant les informations sur les caractéristiques d'équipement actuellement en vigueur. Les illustrations du présent prospectus ne constituent que des exemples d'application. Les illustrations comprennent également des pièces d'installation, des accessoires et des équipements spéciaux qui ne font pas partie de la fourniture standard. Une réimpression – même partielle – n'est autorisée qu'avec le consentement de l'éditeur.

Tous les prix incluent la TVA et sont facturés annuellement. Les prix peuvent être soumis à modifications.

