atlantic

Home solutions

J'ai les bons réflexes et je suis **gagnant !**

Le guide pratique du SAV

SERVICE D'ASSISTANCE TECHNIQUE CLIENTS

Pompes à Chaleur et Chaudières

Distributeurs & Installateurs

DU LUNDI AU VENDREDI
de 8h00 à 12h30 et de 13h30 à 18h00

03 51 42 70 42

ATLANTIC EST UNE MARQUE FRANÇAISE

La sérénité s'installe avec vous

J'AI BESOIN D'UNE ASSISTANCE TECHNIQUE

Je souhaite réaliser une étude de dimensionnement de PAC

https://projipac.atlantic-pros.fr

- Étude gratuite, j'utilise le logiciel PROJIPAC (en accès privé)

Je souhaite trouver une station agréée proche de chez moi

www.atlantic.fr

- rubrique CONTACTEZ-NOUS
- puis « J'AI UNE QUESTION SAV »

Je souhaite une assistance diagnostic

24/7 Espace SAV

Application Atlantic Services Pro. Disponible sur les stores

03 51 42 70 42

Assistance téléphonique

LE SAVIEZ-VOUS ?

Nos services d'Assistance sont **spécialisés par produits** (voir les numéros au dos de la documentation)

Retrouvez toutes nos vidéos de tutoriels techniques en flashant le QR code ci-contre :

JE VEUX COMMANDER UNE PIÈCE DE RECHANGE

96%

des pièces commandées avant 15 h sont livrées le lendemain en semaine,

pas d' expédition le week-end et les jours fériés

J'ai un compte ouvert

- Via l'**Espace SAV en accès privé**
- Via **EDI** (échange de données informatisé)

FRAIS DE PORT OFFERTS

- **Via mail : commande.satc.dom@groupe-atlantic.com**

Frais de port de 15 € HT pour toute commande < à 80 € HT

Je n'ai pas de compte ouvert

- Je commande via **mon distributeur habituel.**

Sous garantie

- Via l'ESPACE SAV en accès privé rubrique DEMANDE DE GARANTIE
- Via mail **commande.satc.dom@groupe-atlantic.com**
- Via mon distributeur habituel
- Via le service **GARANTIE EXPRESS** (voir page 3)

24h

JE RETOURNE LA PIÈCE DÉFECTUEUSE SOUS GARANTIE

PIÈCE < 30 kg

1. **Je garde précieusement le bon de retour et la carte T prépayée joints au colis** de la (des) pièce(s) de remplacement.
2. **Après avoir remplacé la (les) pièce(s) expédiée(s), je dépose la (les) pièce(s) défectueuse(s) dans le carton d'origine avec le bon de retour.**
3. **Je choisis de** déposer mon colis :

- En bureau de poste
- Chez un commerçant du réseau La Poste (max. 20 kg). Liste des points de dépôts sur **www.laposte.fr/retour**
- Dans ma boîte aux lettres avant 8 h du matin. Demande sur **www.laposte.fr/retourbal**

PIÈCE > 30 kg

J'appelle l'assistance technique pour organiser la reprise du matériel. **03 51 42 70 42**

Je peux faire une demande de retour pièces défectueuses sans passer de commande

JE RECHERCHE DES INFORMATIONS TECHNIQUES

Toutes ces informations sont regroupées dans **1 seul OUTIL : L'ESPACE SAV**

Rendez-vous sur https://atlantic.plateforme-services.com/
ou flashez ce QR code
(peut fonctionner depuis l'appareil photo de votre smartphone)

ACCÈS LIBRE	ACCÈS VIA VOTRE IDENTIFIANT ET MOT DE PASSE ATLANTIC	ACCÈS VIA VOTRE COMPTE CLIENT*
PIÈCES DE RECHANGE • Accès vues éclatées • Références pièces • Disponibilité • Photos zoomables	**PIÈCES DE RECHANGE** CONTENUS ACCÈS LIBRE + • Prix publics • Commandes en franco de port • Paiement en CB	**PIÈCES DE RECHANGE** CONTENUS ACCÈS LIBRE + CONTENUS ACCÈS IDENTIFIANT ATLANTIC + • Prix remisés • Paiement via votre compte pièces détachées
INFORMATIONS TECHNIQUES • Tutoriels vidéos • Notices • Fiches de dépannage	**INFORMATIONS TECHNIQUES** CONTENUS ACCÈS LIBRE + • Documents techniques réservés	**GARANTIES** CONTENUS ACCÈS LIBRE + CONTENUS ACCÈS IDENTIFIANT ATLANTIC + • Demandes de garanties en ligne

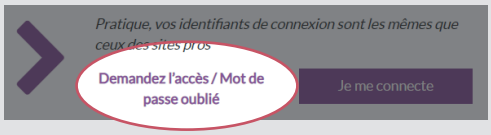
* vous avez un compte client direct chez Atlantic

SIMPLE & PRATIQUE

En accès privé, un identifiant unique quel que soit le service souhaité.
(N° SIRET + Mot de passe)

Oups... j'ai oublié mon mot de passe.

Je clique sur :



ou j'appelle le 03 51 42 70 42 et de suite, je le reçois par mail.

GARANTIE EXPRESS (service réservé aux professionnels)

La pièce doit être sous garantie

1	2	3	4
Je suis **devant l'appareil** avec la référence du produit et le n° de série.	J'appelle l'assistance technique au 03 51 42 70 42 pour un **diagnostic partagé** avec un expert technique ATLANTIC.	**Si** une **pièce doit être remplacée**, ATLANTIC me l'**expédie sans démarche administrative**	**En cas d'échange de pièce**, je **retourne impérativement** la pièce défectueuse à ATLANTIC (frais pris en charge par la carte T). Je contribue ainsi à **améliorer la qualité des produits** que j'installe (expertise systématique des pièces retournées). Je contribue au respect de l'environnement (pièces recyclées par ATLANTIC).

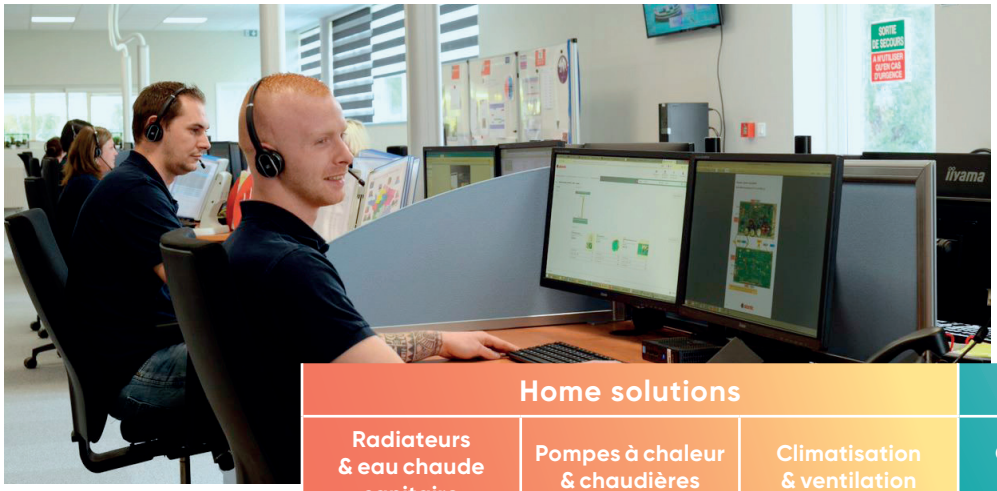
GARANTIE

Tous nos appareils sont garantis **2 ans pièces et accessoires**.
Cette garantie passe **à 3 ans** à compter de la mise en service, si la mise en service est effectuée par un partenaire agréé ou par le service d'interventions techniques constructeur Atlantic.
Les pièces principales (ballon ECS, compresseur, échangeur corps de chauffe et capteurs solaires) sont garanties **5 ans** si un **entretien est réalisé annuellement** depuis la mise en service par un professionnel qualifié.

GARANTIE 2 ANS pièces

GARANTIE +1 AN en option

GARANTIE 5 ANS cuve & pièces



	Home solutions			Building systems	
	Radiateurs & eau chaude sanitaire	Pompes à chaleur & chaudières	Climatisation & ventilation	Climatisation & ventilation	Solutions chaufferie
AVANT-VENTE aide à la sélection de produits, études et dimensionnement	02 85 33 70 85	03 51 42 70 42	04 72 10 27 70		01 46 83 60 18
ASSISTANCE TECHNIQUE ET GARANTIES aide à l'installation, au dépannage, pièces détachées, garanties			04 72 10 27 50		03 51 42 70 03
COMMANDES ET LIVRAISONS DE PRODUITS FINIS disponibilité, prix, commande, délai	09 77 420 450	03 28 48 10 10	Voir catalogue produits		03 85 35 21 21
FORMATIONS	04 72 10 27 69 **www.atlantic-formations.fr**				
ESPACE SAV pièces détachées, garanties, informations techniques	**https://atlantic.plateforme-services.com/**				

Société Industrielle de Chauffage, société par actions simplifiée au capital de 16 280 592 euros - RCS Dunkerque 440 555 886 - Rue des Fondeurs 59660 Merville - Crédits photos : ©Getty Images/Fotolia - www.l2r.fr - DOM2661 - Mai 2020