

# atlantic

Destiné aux professionnels

## LE GUIDE PRATIQUE DU SAV PAC Air/Air & Ventilation

JUIN 2024





## COMMENT FAIRE POUR ...

- |   |    |
|---|----|
| Obtenir des informations techniques ?         | 3  |
| Obtenir une assistance technique ?            | 4  |
| Connaître les conditions de garantie ?        | 5  |
| Demander une pièce sous garantie ?            | 6  |
| Organiser le retour d'une pièce défectueuse ? | 8  |
| Passer une commande hors garantie ?           | 10 |
| Demander une intervention ?                   | 11 |

# OBTENIR DES INFORMATIONS PRODUITS

ACCÈS AUX CONTENUS	Espace SAV			APPLI
	POUR TOUS accès libre	ACCÈS AVEC IDENTIFIANT accès logué	CLIENT EN COMPTE logué avec un compte client	
<b>PIÈCES DE RECHANGE</b>				
Vues éclatées des produits	✓	✓	✓	✓
Photos des pièces	✓	✓	✓	✓
Disponibilité de la pièce en temps réel	✓	✓	✓	✓
Prix public HT	✓	✓	✓	✓
Prix remisés (en fonction du contrat) HT			✓	✓ en compte
Commande de pièces franco de port		✓ paiement CB	✓ en compte	
Historique des commandes		✓	✓	
Création du devis			✓	
<b>INFORMATIONS TECHNIQUES</b>				
Toutes les notices	✓	✓	✓	✓
Tutoriels vidéos (paramétrage, dépannage et installation)	✓	✓	✓	
Conseils et astuces de dépannage	✓	✓	✓	✓
Livret de dépannage et codes erreurs	✓	✓	✓	✓
<b>GARANTIES</b>				
Gestion des demandes de garanties			✓	
Parcs machines / localisation / fiche client				✓
Paramétrage machine via Bluetooth				✓
Utilisation off-line				✓
Check-list MES + accès codes erreur facilité				✓

\*Les identifiants du compte espace SAV sont les mêmes que ceux des sites pros.  
Créer son compte : <https://www.atlantic-pros.fr/#home-section-connection>

# OBTEENIR UNE ASSISTANCE TECHNIQUE

## SUR INTERNET

Sur le site Internet Atlantic Pros

Vous pouvez :

- Consulter les informations technique
- Consulter les notices produits
- Demander un devis
- Commander une pièce de rechange



Sur la chaîne YouTube Atlantic Pros

Retrouvez des tutoriels de

- Dépannage
- Mise en service
- Procédures SAV



## AUPRÈS DU SAV ATLANTIC, À DISTANCE

Du lundi au vendredi de **8h00 à 12h30** et de **13h30 à 18h00**.



Pour les produits en logement **individuel** :

**04 72 10 27 50**

Pour les produits en logement **collectif** ou installation **tertiaire** :

**04 72 10 60 28**

## AUPRÈS D'UNE STATION AGRÉÉE ATLANTIC, PRÈS DE CHEZ MOI

<https://mon-installateur.atlantic.fr>



# CONNAITRE LES CONDITIONS DE GARANTIE

## RAPPEL DES **GARANTIES** EN VIGUEUR CHEZ ATLANTIC

		PIÈCES		MAIN D'ŒUVRE
		GARANTIE DE BASE	EXTENSION DE GARANTIE	
PAC AIR/AIR	Compresseur	2 ans	5 ans si contrat d'entretien souscrit dès la 1 <sup>ère</sup> année <sup>(1)</sup>	1 an <sup>(1)</sup>
	Autres pièces	2 ans	3 ans <sup>(1)</sup>	
VRF	Compresseur	-	5 ans <sup>(1)</sup> si contrat d'entretien souscrit dès la 1 <sup>ère</sup> année <sup>(2)</sup>	1 an <sup>(1)</sup>
	Autres pièces	-	3 ans <sup>(1)</sup>	
AQUACOSY	Pompe à Chaleur	5 ans	-	1 an <sup>(1)</sup>
	Cuve et pièces électriques		-	
VENTILATION TERTIAIRE ET COLLECTIVE	- SERENCIO (R / R-UP / P / P-UP / P-SWITCH / P-LP) - DUOTECH (XP / C4) - ULTIMIO XL2	2 ans	3 ans <sup>(1)</sup>	1 an <sup>(1)</sup>
	Autres produits / gammes		-	
VENTILATION PAVILLONNAIRE	- DUOCOSY (HR HY) - OPTIMICOSY (HR ACCESS / HR PLUS)	2 ans	3 ans <sup>(2)</sup> (si pack double zen)	1 an <sup>(2)</sup> (si pack double zen)
	Autres produits / gammes		-	
DÉSENFUMAGE PROTECTION INCENDIE	Tous produits	2 ans	-	-
BATTERIE THERMODYNAMIQUE	Tous produits	-	3 ans <sup>(1)</sup>	1 an <sup>(1)</sup>

(1) Mise en service faite par ATLANTIC ou par une station SAV agréée

(2) Mise en service faite par ATLANTIC

Selon CGV sur l'année d'achat de l'appareil

# DEMANDER UNE PIÈCE SOUS GARANTIE

## SUR ATLANTIC PROS

Connectez-vous sur l'accès pros et cliquez sur « demande de garantie »



Retrouvez un [tutoriel vidéo](#) retraçant la demande de garantie sur notre chaîne YouTube.



## PAR MAIL

- Je rédige un bon de commande :
  - Qui est **codifié** et **chiffré**
  - Avec la **mention «sous garantie»**
  - Incluant le **modèle** ainsi que le **n° de série** de l'appareil
- Je l'envoie par mail au service concerné :
  - Pour les produits en logement **individuel** à :  
[sav-climatisation@groupe-atlantic.com](mailto:sav-climatisation@groupe-atlantic.com)
  - Pour les produits en logement **collectif** ou installation **tertiaire** à :  
[sav-systemes@groupe-atlantic.com](mailto:sav-systemes@groupe-atlantic.com)

**ATTENTION** : pour toute commande de produit fini, il faut une validation d'atlantic.

Pour cela :

- J'appelle Atlantic devant l'appareil avec la **référence** du (des) produit(s) et le(s) **n° de série**.
- Je fait un diagnostic qui doit être **partagé et validé** avec un **expert technique ATLANTIC**.
- L'appareil doit être **sous garantie**.

**ATTENTION** : Si garantie pièce **d'un an**, le préciser et communiquer le **n° de commande d'origine**

### PASSER UNE COMMANDE SOUS GARANTIE

- Je suis devant l'appareil avec la référence du (des) produit(s) et le(s) n° de série.
- L'appareil doit être sous garantie.
- J'appelle l'assistance technique au 04 72 10 27 50 (logement individuel) ou au 04 72 10 60 28 (collectif et tertiaire) pour un diagnostic partagé et validé avec un expert technique ATLANTIC.
- Si le diagnostic est validé par l'expert et qu'une pièce doit être remplacée, Atlantic me l'expédie sans démarche administrative et sans frais.
- En cas d'échange de pièce, je retourne impérativement la pièce défectueuse à ATLANTIC sous un mois maximum (franco de port avec la carte T fournie).

# ORGANISER LE RETOUR D'UNE PIÈCE

## SI LA PIÈCE PÈSE MOINS DE 30 KG

### ÉTAPE 1 :

Je me munis de l'**ordre de retour** et de la **carte T prépayée** (envoyés dans le colis avec la (les) pièce(s) de remplacement).



### ÉTAPE 2 :

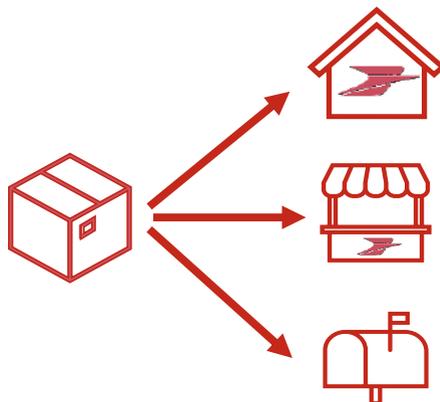
Je renvoie la (les) **pièce(s) défectueuse(s)** avec l'**ordre de retour** coller sur le colis.



### ÉTAPE 3 :

Je **dépose** ensuite **le colis** soit :

- En bureau de poste.
- Chez un commerçant du réseau La Poste (max 20 Kg)  
Liste des points de dépôts : [www.laposte.fr/retour](http://www.laposte.fr/retour)
- Dans ma boîte aux lettres avant 8h, en faisant la demande sur : [www.laposte.fr/retour](http://www.laposte.fr/retour)



### À NOTER :

Seule(s) la (les) pièce(s) concernée(s) par l'ordre de retour sont à retourner.

## SI LA PIÈCE PÈSE PLUS DE 30 KG

Je me munis :

- Du **n° d'ordre de retour (RO)** et de **dossier**
- Des **produits concernés**
- De la **quantité** et du **conditionnement** (palette, groupe, poids ...)
- De **l'adresse** de l'enlèvement
- Des coordonnées d'**un contact** sur place (NOM + téléphone)

J'appelle l'assistance technique au **04 72 10 27 50 (logement individuel)** ou au **04 72 10 60 28 (collectif ou tertiaire)** afin d'organiser le retour des pièces.

# PASSER UNE COMMANDE HORS GARANTIE

## SANS COMPTE OUVERT CHEZ ACTA COMMERCE

- Soit je passe **par mon distributeur**.
- Soit je **me connecte** avec mes identifiants (mail + mot de passe) **sur l'espace SAV** et je paye par carte bancaire.



## AVEC UN COMPTE OUVERT CHEZ ACTA COMMERCE

- Soit je **me connecte** avec mes identifiants (mail + mot de passe) **sur l'espace SAV** : [espace-sav.atlantic-pros.fr](https://espace-sav.atlantic-pros.fr)
- Soit je passe par l'EDI
- Soit je passe avec un **bon de commande** par mail. **ATTENTION** Franco de port



# DEMANDER UNE INTERVENTION

## INTERVENTION D'ASSISTANCE À LA MISE EN SERVICE

Pour les **PAC Air/Air Split** et **ventilation individuelle**, je remplis le **formulaire de demande d'intervention** fourni par mon commercial, mon distributeur ou par Atlantic.

Puis je le transmets à :

[interventions-constructeur@groupe-atlantic.com](mailto:interventions-constructeur@groupe-atlantic.com)

FORMULAIRES COLLECTIF ET  
TERTIAIRE

Pour les **VRF** et **ventilation tertiaire et collective**, je remplis le **formulaire de demande d'intervention** fourni par mon commercial, mon distributeur ou par Atlantic.

Puis je le transmets à :

[sav-intervention-climventil@groupe-atlantic.com](mailto:sav-intervention-climventil@groupe-atlantic.com)



## INTERVENTION D'ASSISTANCE AU DÉPANNAGE

- Je suis devant l'appareil avec la **référence du (des) produit(s)** et le(s) **n° de série**.
- L'appareil est **sous garantie**.
- J'appelle l'assistance technique au **04 72 10 27 50 (logement individuel)** ou au **04 72 10 60 28 (collectif et tertiaire)** pour un **diagnostic partagé et validé** avec un **expert technique ATLANTIC**.
- L'expert technique ATLANTIC **décide** du **déclenchement d'une intervention** et/ou de l'envoi d'une pièce sous **Garantie Express**.
- Une **personne** en charge **de la planification** des interventions **prendra contact avec moi** pour convenir d'un **rendez-vous**.





# atlantic

**Siège social :**

ATLANTIC climatisation & traitement de l'air  
S.A.S. au capital de 2 916 400 euros  
13, Boulevard Monge - Z.I - BP 71 - 69882  
MEYZIEU cedex  
RCS Lyon n° B 421 370 289