



Procédure de demande d'intervention

La demande d'intervention dans le cadre du Service Après-Vente (SAV) Aldes doit être effectuée par l'installateur du système. En cas d'impossibilité de joindre ce dernier, la demande peut alors être directement faite auprès du Service Après-Vente Aldes, par un particulier (client final) ou par un professionnel (Installateur, constructeur, distributeur, etc.).

Le SAV Aldes traite uniquement les demandes d'interventions liées aux produits installés qui sont jugés non fonctionnels ou endommagés et qui sont sous garantie. Si un problème survient lors d'une livraison, il doit être signalé dans les 48h00 par e-mail à info@aldesbenelux.com et non via la demande d'intervention dans le cadre du SAV.

Déroulement de la demande

- Envoyer les documents suivants par e-mail à warranty.be@aldes.com
 1. Le document de demande d'intervention dans le cadre du SAV complété
 2. Une copie de la facture de l'installateur ou d'Aldes
 3. Des photos de l'appareil concerné ou du problème
- A la réception de votre demande, Aldes mandatera une Station Technique Agréée (STA) pour traiter la demande.

Conditions de réalisation

L'intervention n'a lieu que si l'appareil est sous garantie.

- Si la mise en service (MES) de l'appareil a été réalisée par Aldes ou par une Station Technique Agréée Aldes, le demandeur bénéficie d'une garantie pièces et main d'œuvre de 2 ans à partir de la date de la MES. L'intervention est donc gratuite.
- Si la mise en service (MES) n'a été réalisée par Aldes ou par une Station Technique Agréée Aldes, le demandeur bénéficie uniquement de la garantie 2 ans pièces à partir de la date de facture Aldes de l'appareil. Le remplacement de la pièce est gratuit mais la main d'œuvre est à la charge du demandeur.

Conditions de facturation

- Toute intervention est facturée au minimum 74€ HTVA. Pour toute ½ heure entamée, 37€ HTVA supplémentaires seront facturés.
- Le déplacement au kilomètre est facturé 1,50€ HTVA.
- Pour toute intervention, les frais de dossier s'élèvent à 20€ HTVA.
- En cas de remplacement, les filtres sont facturés au prix catalogue.
- Si l'intervention doit se passer dans plusieurs appartements ou plusieurs maisons mitoyennes, la facturation par appartement/maison sera de minimum 74€ HTVA.
- Si pour des raisons de sécurité ou de déplacement de pièce, deux techniciens doivent se déplacer, le second technicien sera facturé au même tarif (74€ HTVA/h, 37€ HTVA pour toute ½ heure supplémentaire entamée)
- Si l'intervention n'est pas possible (absence, groupe inaccessible, etc.) et qu'Aldes n'a pas été prévenu 48h ouvrables à l'avance, l'intervention sera facturée forfaitairement (74€ HTVA + frais de déplacement)

Pour toute intervention hors garantie, Aldes n'intervient pas directement. Le demandeur doit contacter son installateur ou une STA Aldes (www.aldesbenelux.com/fr/stations-techniques-agreees/) en direct pour une demande d'intervention selon les conditions de cette dernière.

Coordonnées de contact

ALDES Benelux

60 Rue Jean Verkruyts | 4681 Hermalle-sous-Argenteau | Tél. : +32 4 374 98 20

E-mail : warranty.be@aldes.com | www.aldesbenelux.com



Données du client final

Nom et prénom :
Adresse :
Code Postal :
Ville :
GSM :
E-mail :

Installateur ou constructeur

Adresse :
Code Postal :
Ville :
Tél :
E-mail :
N° TVA :

Distributeur (si d'application)

Nom :
Code Postal :

Adresse :
Ville :

Données du produit

N° d'article :
N° de série :
Date d'installation :

N° de facture :
Nom du produit :

Check-list – Pour que la demande d'intervention soit prise en compte, cette check-list doit impérativement être complétée.

Y a-t-il eu une mise en service de l'appareil ? Oui Non — Si oui, à quelle date
L'installation a-t-elle été modifiée depuis l'installation ? Oui Non — Si oui, à quelle date
et quelle(s) est (sont) cette(ces) modification(s) ?

Où est situé le groupe ?
Est-il facilement accessible ? Oui Non Si non, précisez comment y accéder (échelle)
• Le groupe a-t-il été placé dans des combles non isolées ? Oui Non.

Quel est l'état
• des filtres ? neufs usagés
• de la grille d'entrée d'air ? OK bouchée
• de la grille de rejet d'air ? OK bouchée

Les bouches de ventilation sont-elles facilement accessibles ? Oui Non Si non, précisez comment y accéder (échelle)

Description de votre demande

.....
.....

Documents à annexer à la demande

Copie de la facture de l'installateur ou d'Aldes Photos de l'appareil défectueux

**Pour toutes informations,
contactez votre conseiller Aldes Benelux,
connectez-vous sur aldesbenelux.com
ou rendez-vous sur**



Signature, date et cachet de l'installateur