

# Tarifs SAV

UN SERVICE AVANT  
ET APRES VENTE  
MAITRISE ET PERSONNALISE



**wilo**

**Hoval**



**GENERAL TECHNIC**  
BIEN PLUS QU'UN DISTRIBUTEUR !

*Danfoss*

**Notre service après-vente est ouvert du lundi au vendredi, de 7h à 16h  
et joignable au +352 49 51 74 435/436 ou sur [info@general-technic.lu](mailto:info@general-technic.lu)**

Nos techniciens interviennent régulièrement sur les installations, et assurent une assistance technique en Hotline.

Ils sauront vous apporter des réponses claires sur toutes questions techniques, liées à nos produits.

Pour pouvoir répondre le plus rapidement et efficacement possible à vos demandes, vous devrez, au moment de l'appel, être à proximité du produit concerné, en ayant la possibilité de le manipuler.

**L'assistance à la mise en service comprend** : la vérification de la conformité de l'installation, les réglages de la régulation, le contrôle des organes de sécurité, les explications du fonctionnement

# Mode opératoire – demande d'intervention

Dépannage sur site

Mise en service



## ETAPE 1

Pour toute demande d'intervention, vous devez remplir le formulaire SAV, accessible sur notre site [www.general-technic.lu](http://www.general-technic.lu), dans la rubrique SAV. Une fois complété, il est à retourner par mail : [info@general-technic.lu](mailto:info@general-technic.lu), par fax : +352 40 61 30



## ETAPE 2

Nos techniciens SAV réalisent une préparation technique et une planification de l'intervention. Une confirmation d'intervention vous sera envoyée dans les plus brefs délais, dès réception de votre commande officielle, avec votre référence. Nos techniciens interviennent dans le respect de nos conditions générales SAV (page 7).



## ETAPE 3

- Un rapport d'intervention vous sera envoyé dans les plus brefs délais.
- **Si le matériel est sous garantie** : nous prenons en charge les composants remplacés.
- **Si le matériel n'est plus sous garantie** : notre SAV vous facture les composants remplacés et l'intervention, ou une solution alternative vous sera proposée.

# Tarifs 2019/2020

## Tarifs interventions Wilo et Hoval

Heure technicien DL 001	: 62,49 € HT / heure
Kilométrage DL 002	: 0,68 € HT / km
Temps de trajet DL 003	: 52,20 € HT / heure
Frais d'analyse pompe DL 135	: 65 € HT
Frais d'analyse VLT DL 132	: 135 € HT

## Tarifs interventions Danfoss VLT

Déplacement + ½ heure de travail DL 129	: 244 € HT
Heure de travail DL 130	: 106,67 € HT

## Assistance à la mise en service hydraulique

### Surpression

Surpresseur 1-2 pompes DL 100	: 430,13 € HT
Surpresseur 2-3 pompes DL 101	: 480,86 € HT

### Incendie

Surpresseur FLA 1-2 DL 102	: 430,13 € HT
Surpresseur FLA 1-2 DIN14462 DL 103	: 531,58 € HT

### Stations de relevage

RexaLift S DL 104	: 354,12 € HT
RexaLift M/L DL 105	: 413,34 € HT
RexaLift XL / XXL DL 106	: 464,06 € HT
DN – DN65 DL 133	: 514,79 € HT
> DN65 DL 134	: 565,51 € HT

### Récupération d'eau de pluie

Surpresseur RainSystem AF 22 DL 107	: 354,12 € HT
Surpresseur RainSystem AF 150 DL 108	: 455,58 € HT
Surpresseur RainSystem AF 400 DL 109	: 557,04 € HT
Pompes rotor noyé ou moteur ventilé DL 110	: 328,67 € HT
Pompe Norm	: sur demande

# Tarifs 2019/2020

---

## Assistance à la mise en service chauffage

1 chaudière <a href="#">DL 122</a>	: 421,91 € HT
2 chaudières dans le même local <a href="#">DL 123</a>	: 665,00 € HT
3 chaudières dans le même local + 150 € / chaudière <a href="#">DL 124</a>	: 865,00 € HT
BioLyt (hors fourniture de granulés*) <a href="#">DL 126</a>	: 687,00 € HT

*\*10 sacs de granulés à fournir par vos soins*

*Pour programmer la mise en service, vous devez avoir le certificat de conformité gaz en votre possession.*

## Assistance à la mise en service ventilation

HomeVent avec mesure des débits <a href="#">DL 125</a>	: 429,91 € HT
RoofTop / RoofVent	: sur demande

## Contrats d'entretien

Entretien complet BioLyt avec nettoyage de la chambre de combustion des surfaces de chauffe, des ventilateurs, etc ... <a href="#">DL 127</a>	: 1060,80 € HT
Entretien HomeVent FR* <a href="#">DL 128</a>	: 324,20 € HT

*\*Nettoyage intérieur (aspiration et éponge humide), aspiration à la brosse de la roue enthalpique et remplacement des filtres (filtres non inclus)*

# Tarifs 2019/2020

---

## Contrat d'entretien

### Surpression

Surpresseur 1-2 pompes **DL 111** : 489,34 € HT

Surpresseur 2-3 pompes **DL 112** : 616,24 € HT

### Incendie

Surpresseur FLA 1-2 **DL 113** : 489,34 € HT

Surpresseur FLA 1-2 DIN14462 **DL 114** : 616,24 € HT

### Stations de relevage

RexaLift S **DL 115** : 396,37 € HT

RexaLift M/L **DL 116** : 514,79 € HT

RexaLift XL / XXL **DL 117** : 514,79 € HT

DN – DN65 **DL 133** : *sur demande*

> DN65 **DL 134** : *sur demande*

### Récupération d'eau de pluie

Surpresseur RainSystem AF 22 **DL 118** : 464,06 € HT

Surpresseur RainSystem AF 150 **DL 119** : 506,30 € HT

Surpresseur RainSystem AF 400 **DL 120** : 557,04 € HT

Pompes rotor noyé ou moteur ventilé **DL 121** : 311,71,67 € HT

Pompe Norm : *sur demande*

## Nettoyage de cuve de relevage

Forfait déplacement : 100 € HT

Heure de pompage (vidange de la cuve) : 160 € HT

Recyclage : 43,70 € HT / m<sup>3</sup>

# Conditions générales SAV 2019/2020

---

*(extrait de nos CGV 2019)*

## **Service après-vente**

### *11.1 Demande d'intervention*

Toute demande d'intervention de la part du client fera l'objet d'un bon de commande spécifique et dédié, ce bon de commande constitue les conditions particulières venant compléter les présentes CGSAV. Aucune intervention ne peut avoir lieu sans bon de commande client avec n° de commande obligatoire. La confirmation de rendez-vous sera envoyée dans les 24 h ouvrés. Toute modification ou annulation de commande demandée par le client ne peut être prise en considération que si elle est parvenue endéans les 24 h ouvrés. Une facturation de 50 € sera appliquée si non-respect. Nos interventions ont lieu du lundi au vendredi, de 7 h à 16 h. Toute intervention exige le nom du contact sur place, son Gsm ainsi que l'adresse du chantier (emplacement exact de l'installation).

### *11.2 Dépannage*

Les tarifs d'une intervention se calculent à partir du nombre d'heure nécessaire, et du lieu géographique de l'intervention. La date de l'intervention sera définie en fonction des disponibilités du client. Le client devra libérer l'accès à nos techniciens afin qu'ils puissent travailler dans un environnement dégagé. **En cas de défaut ou de panne, le client peut contacter General Technic par téléphone +352 49 51 74 – 435 / - 436 ou via la rubrique « contact » ou « Service après-vente » des sites internet [www.general-technic.lu](http://www.general-technic.lu) et [www.hoval.lu](http://www.hoval.lu).**

### *11.3 Assistance à la mise en service*

Les installations définitives sont suivies d'une assistance à la mise en service effectuée par un technicien de General Technic agréé, en étroite collaboration avec les services après-vente de Wilo, Hoval ou Danfoss et en présence de l'installateur chargé du projet. Tous les raccordements électriques, hydrauliques et gaz, doivent être finalisés avant l'intervention de notre technicien. La checklist envoyée par notre technicien doit nous être retournée avant l'intervention pour une efficacité maximale lors de l'intervention. Aucune intervention de notre part ne pourra être exécutée sans la présence obligatoire de notre client, sans quoi General Technic se réserve le droit d'annuler. L'assistance à la mise en service est facturée après réalisation de celle-ci, et la mise à disposition du rapport de mise en route dans un délai maximum de 6 mois après livraison. Au-delà de ce délai, la mise en service pourra être facturée même si non effectuée. Nos produits Hoval, Wilo, Danfoss doivent être mis en œuvre conformément aux règles de l'art et dans la stricte observation des prescriptions figurant dans les notices d'installation et catalogues.

### *11.4 Contrats d'entretiens*

Nos différentes formules de contrats d'entretiens fabricants sont prioritaires pour les interventions de dépannage et peuvent engendrer le déplacement d'un rendez-vous déjà planifié.