

Notre vocation : vous accompagner tout au long de la durée de vie de votre installation en vous apportant une aide adaptée à vos besoins.

AU TÉLÉPHONE



EN LIGNE



SUR SITE



Assistance téléphonique

Une question technique concernant nos produits.

Appelez votre conseiller technique de 8h à 12h30 et de 13h30 à 18h du lundi au vendredi.

Numéros selon les familles de produits :

- Pompes à chaleur & chaudières : **03 51 42 70 42**
- Climatisation & ventilation : **04 72 10 27 50**
- Radiateurs & eau chaude sanitaire (Bip Service) : **02 85 33 70 85**
- Solutions chaufferie : **03 51 42 70 03**
- Chaudières vapeurs & Solutions de chaufferie pour l'industrie : **01 85 32 00 30**

Contactez notre assistance technique, devant le produit, en vous munissant de la référence et du n° de série de l'appareil. Vous pourrez partager vos questionnements avec nos experts basés en France sur notre site industriel de Meyzieu.

Profitez d'une assistance sur-mesure grâce à la Visio-assistance Atlantic !

Notre technicien vous accompagne lors de votre intervention grâce à l'appel vidéo pour plus d'efficacité et de précision.

Une question technique concernant nos produits, contactez-nous !

- Mise en service
- Diagnostic
- Dépannage
- Gestion des garanties et des retours
- Sélection de pièces de rechange
- Besoin de faire intervenir un technicien expert sur vos chantiers
- Contrat de service

Nos équipes vous assurent un suivi technique en continu tout au long du cycle de vie du produit.

230 personnes se tiennent à votre disposition pour vous apporter tous les renseignements et vous assister lors d'une installation ou d'une intervention, grâce à :

- Des assistant(e)s dédié(e)s à chaque région, qui vous connaissent et qui suivent vos dossiers.
- Des techniciens expérimentés formés à nos produits.
- Des magasins de pièces de rechange spécialisés par famille de produit.
- Des services qui sont basés sur nos sites de fabrication en France.



Assistance en ligne **Espace SAV**

Accédez à tout le contenu dont vous avez besoin, où que vous soyez et à tout instant



+ RAPIDE

Commandez vos pièces détachées en 3 clics



+ SIMPLE

Gérez vos garanties directement en ligne



+ PRATIQUE

Tutoriels vidéo, documentations techniques, vues éclatées, livrets techniques, fiches de dépannage... Tout en un clic



<https://www.atlantic-pros.fr>

Pour accéder à la rubrique « Espace SAV » munissez-vous :

- > De votre identifiant (N° de SIRET)
- > De votre mot de passe



Intervention sur site

Faire appel à nos techniciens sur vos chantiers, c'est l'assurance d'une installation conforme, optimisée et fiable. Ainsi qu'un confort optimal des occupants. Un rapport complet vous est remis à l'issue de l'intervention.

Atlantic déploie sur l'ensemble de la France une équipe de 130 Techniciens experts et un réseau de SAV agréés formés à nos produits : chaudières, pompes à chaleur, ventilation et climatisation. Ils interviennent sur tous les chantiers résidentiels, collectifs et tertiaires.

Pour tout renseignement contactez-nous de 8 h 00 à 12 h 30 et de 13 h 30 à 18 h 00, du lundi au vendredi.

Contactez-nous en fonction de votre produit :

- SAV agréé Pompes à chaleur & chaudières : **03 51 42 70 42**
- SAV agréé Climatisation & ventilation : **04 72 10 27 50**
- SAV agréé Solution Chauffage : **03 51 42 70 03**
- Service d'Interventions Technique Constructeur : **04 72 10 27 79**
- Chaudières & solutions de chauffage pour l'industrie : **01 85 32 00 30**



Garantie express pièces

Pour dépanner vos clients en 24h chrono.

Pour tout produit sous garantie dépannez votre client rapidement, sans démarche administrative.

Appelez-nous devant le produit à dépanner !

Lorsque votre produit en panne est sous garantie, il suffit de nous appeler pour établir un diagnostic par téléphone avec l'un de nos techniciens, et la pièce de rechange vous sera envoyée gratuitement et sans formalité administrative à l'adresse de votre choix sous 24h.

LE SERVICE TECHNIQUE VOUS RÉPOND DU LUNDI AU VENDREDI, DE 8H À 12H30 ET DE 13H30 À 18H.

Numéros selon les familles de produits :

- Pompes à chaleur & chaudières : 03 51 42 70 42
- Climatisation & ventilation : 04 72 10 27 50
- Radiateurs & eau chaude sanitaire (Bip Services) : 02 85 33 70 85
- Solutions chaufferie : 03 51 42 70 03

Pour la prise en charge de la garantie, **merci de nous contacter quand vous êtes présents sur site avec la référence et le n° de série de l'appareil.**

La Garantie Express s'applique sur les familles de produits : **pompes à chaleur et chaudières, climatisation et ventilation, radiateurs et eau chaude sanitaire.**



**VOS
PIÈCES
LIVRÉES
EN 24H**

Comment bénéficier de ce service gratuit :

1. Diagnostic téléphonique partagé¹

Devant le produit, contactez notre assistance technique avec le numéro de série et code du produit et partagez le diagnostic de panne avec notre expert basé en France au plus près des sites industriels.

2. Livraison gratuite en 24h²

La pièce qui doit être remplacée vous est expédiée gratuitement et sans formalité administrative, en 24h chrono à l'adresse de votre choix.

3. Retour gratuit³

Après remplacement de la pièce, utilisez l'étiquette pré-affranchie pour nous retourner la pièce défectueuse pour expertise. Contribuez ainsi l'amélioration permanente de la qualité de nos produits !

4. Votre produit est hors garantie :

Rapprochez-vous de votre distributeur pour commander votre pièce.

1. Centre d'appels basé sur nos sites en France, au plus près des produits.

2. Pour tout appel passé avant 15 h : la ou les pièces sont expédiées en 24h chrono en semaine et en France métropolitaine (pas d'expédition les week-ends et jours fériés).

3. L'étiquette Retour Colissimo permet de retourner un colis sans régler l'affranchissement. Pour cela, 3 solutions :- déposer le colis à La Poste (colis < 30 kg)- chez un commerçant du réseau La Poste (colis < 20 kg), liste des points de vente sur www.laposte.fr/retour - dans votre boîte aux lettres avant 8h00 du matin. Faire une demande sur www.laposte.fr/retourbal



Garantie express produit

La garantie express produit : un échange immédiat¹.



Un produit n'est pas réparable ?

Pour tous les chauffe-eau ACI Hybride et Thermodynamiques ainsi que les radiateurs des gammes Styles et Premium² sous garantie, si le produit n'est pas réparable, récupérez en toute simplicité et immédiatement, chez votre distributeur, un produit de remplacement¹.



Chauffage
+
chauffe-eau



+ RAPIDE

Diagnostic simplifié
grâce à la Visio
Assistance.



+ SIMPLE

Procédure
facilitée.



+ DE SATISFACTION

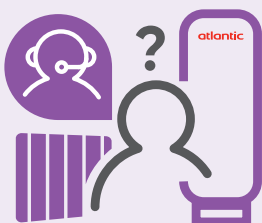
Fini les avances de frais
pour le distributeur
et l'installateur.

Comment bénéficier de ce service

1

Diagnostic partagé en visio-assistance³.

Devant l'appareil,
muni du numéro
de série et du code
produit, vous
partagez en direct
le diagnostic de panne
avec notre expert.



2

Envoi d'un formulaire d'échange pré-rempli

Le diagnostic
est confirmé ?
L'expert Atlantic
vous envoie le
formulaire
par e-mail⁴.



3

Restitution du produit à changer

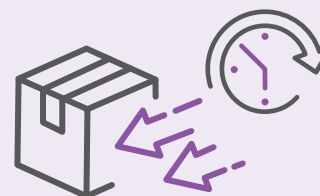
Rendez-vous chez
votre distributeur.
Remettez-lui
l'accord
d'échange
et le produit
défectueux.



4

Récupération du nouveau produit gratuitement

Il vous est remis
immédiatement
s'il est disponible,
ou sous un délai
de 5 jours.



BIP
SERVICE

Pour nous contacter



02 85 33 70 85

Du lundi au vendredi
de 8h à 12h30 et 13h30 à 18h
(prix d'un appel local)