

Buderus demande SAV.

par email à service@buderus.lu

Tel: 55 40 40 -361

Fax: 55 40 40 -806

Buderus

Demandeur

Votre société

N° client Buderus

Adresse

N° commande

Code postal

Email

Ville

Tel

Nom du technicien

GSM

Installation

Adresse

Personne de contact

Code postal

Tel.

Ville

GSM

Type de demande

Mise en service	Veillez indiquer le numéro d'offre pour une mise en service
Dépannage	Autre
Entretien PAC	Veillez décrire votre demande

Le RDV est confirmé par téléphone de notre service technique. Aucun RDV sans confirmation.

Produit concerné

Type de chaudière

Puissance kW

Type de brûleurs

Régulation/modules

N° de série

Date de la mise en service

N° de facturation

Date de facturation

Type de défaut

Défaut affiché

Est-ce que le SAV Buderus a déjà été sur cette installation?

L'installation est en panne?

Travaux déjà exécutés

Travaux à terminer

Détails suppl. / Date souhaitée

Nous passons commande à Ferroknepper Buderus SA. pour exécuter la demande d'intervention susmentionnée. S'il ne s'agit pas de travaux à effectuer dans le cadre d'une intervention sous garantie, ceux-ci seront facturés au mandant selon les conditions et prix en vigueur chez Ferroknepper Buderus SA.

A compléter uniquement pour une mise en service au gaz:

La société agréée et nommée ci-dessus confirme par la présente que l'installation susmentionnée a été effectuée selon la réglementation grand-ducale en vigueur et respecte les normes valables suivantes: TRGI86/96, DVGW et AVBGasV. L'installation a été approuvée par l'organisme de distribution à gaz.

Nom du demandeur

Date

Protection des données

Buderus s'est engagé à protéger la confidentialité des données personnelles et agira toujours en conformité avec les lois appliquées sur les données personnelles.

En incluant le RGPD entré en application le 25 mai 2018 sous la supervision du Parlement européen et du Conseil, les directives et normes de la Commission nationale pour la protection des données du Grand-duché du Luxembourg.

1) Comment faire une demande de prise en charge pour la garantie et pour une demande d'intervention :

Si un équipement ou un composant d'un équipement tombe en panne pendant la période de garantie ou si une demande d'intervention est nécessaire de la part de Buderus, l'utilisateur doit faire une demande via son installateur (voir conditions de dépôt de demande de prise en charge pour la garantie ou de demande d'intervention ci-après).

Toute demande devra se faire via l'installateur qui sollicitera Buderus ou non.

2) Conditions de dépôt de demande de prise en charge pour la garantie ou de demande d'intervention :

Buderus a pour objectif de répondre à tous les problèmes de qualité en priorité sur ses équipements.

Ceci sous-entend que le ou les équipement(s) ont été installé(s) et mis en service suivant les conditions et préconisations de Buderus. Il est nécessaire de faire la demande dès qu'une défaillance ou un problème apparaît sur au moins un équipement. Si c'est pendant la période de garantie, celle-ci sera traitée entre l'installateur et Buderus.

3) Données personnelles

Buderus est tenu d'enregistrer des informations personnelles de l'utilisateur final qui fait une demande de prise en charge sous garantie ou une demande d'intervention (toujours via l'installateur).

Les informations personnelles seront utilisées par Buderus et/ou les partenaires (installateurs/partenaires externes autorisés à traiter les demandes au nom de Buderus) dans le but de fournir le service de garantie ou d'intervention, aussi dans le souci d'apporter un support d'informations sur les équipements Buderus et pour le suivi pour son service après-vente.

Les données personnelles collectées seront des données d'identification telles que : Nom, Prénom, Adresse, Numéro de téléphone, e-mail, équipements avec leurs numéros de série).

La durée de conservation est de 10 ans couvrant la période de garantie et au-delà pour la qualité du suivi des équipements.

Si un utilisateur final ne souhaite pas fournir à Buderus et/ou à ses partenaires autorisés, ses données personnelles, Buderus ne sera pas en mesure de procéder correctement à la mise en place de la garantie ou du support et des services.

Vous disposez d'un droit d'information et d'accès sur les données personnelles vous concernant.

Vous avez le droit d'obtenir de notre part la limitation du traitement dans les cas limitativement prévus par la loi.

Vous disposez également du droit à la portabilité, du droit de vous opposer à ce que vos données fassent l'objet d'un traitement à des fins de prospection commerciale.

Vous avez le droit d'obtenir de notre part la rectification et/ou la suppression des données personnelles inexacts vous concernant, la mise à jour de celles-ci ainsi que le droit à l'effacement de vos données à l'exclusion des données soumises à prescription légale.

Vous avez le droit de modifier/retirer votre consentement à tout moment, pour ce faire vous pouvez joindre le service des enregistrements de vos données au numéro de téléphone suivant : 55 40 40 – 1 joignable du lundi au vendredi 8h00 à 17h00 (pas les jours fériés nationaux). Pour toute autre question veuillez contacter la hotline du service clientèle.

Vous disposez du droit d'introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle, la Commission nationale pour la protection des données, 15 Boulevard du Jazz L-4370 Belvaux.
Tél. : (+352) 26 10 60 – 1.

Vous pouvez trouver notre politique de confidentialité sur notre site internet www.buderus.lu