



Catalogue des services

Pour faciliter votre quotidien

Somfy & Me

somfy[®]



Notre ambition

Les services au cœur de l'expérience clients !

Somfy fait de la satisfaction de ses clients professionnels et des consommateurs l'un des piliers essentiels de sa stratégie. Au cœur de cet objectif, la qualité de nos produits et services permet d'améliorer en continu l'expérience que nous offrons à nos clients.

Somfy engage ses équipes dans l'excellence opérationnelle afin d'assurer le meilleur accompagnement de ses clients. Nous avons su créer et développer

une offre de services performante et différenciante, unique sur le marché.

Plus que jamais, notre offre de services crée aujourd'hui de la valeur et contribue à faire de Somfy **une marque unique, remarquable et incontournable.**

Elle permet de :

- renforcer notre **image de marque**
- travailler la **préférence de marque**
- faire de Somfy un **fournisseur de solutions globales**



Sommaire



Professionnels



Consommateurs



Fabricants

➤ Service client & Administration des ventes	p.5
➤ Somfy Pro	p.6
➤ Applications	p.8
➤ Services après-vente & retours produits	p.10
➤ Livraison	p.11
➤ Formation	p.13
➤ Accompagnement à distance ou sur site	p.14
➤ Démonstrateur TaHoma®	p.15
➤ Leads projets et Somfy Assistance	p.17
➤ Communication personnalisée	p.18
➤ L'offre RS 100 Solar io - Garantie 7 ans	p.19
➤ My Somfy+	p.20
➤ Mise en service du connecté	p.21
➤ Forum & Communauté d'entraide	p.22



Service client

Un service client à votre écoute !

Des questions techniques, un accompagnement avant et après-vente... Nos conseillers techniques basés à Cluses en Haute-Savoie sont à votre disposition pour vous aider.

Tél. : **0820 374 374**

Tapez 2 (0,12€ TTC par minute)

 8h-17h45 (16h45 le vendredi)


Administration des ventes

Un service administratif à votre disposition

Nos conseillers sont là pour assurer le suivi des commandes de l'intégration à la livraison (suivi de l'encours, délai, avancement de ligne ou de commande selon les capacités logistiques, suivi avec les transporteurs, traitement des réclamations et des litiges...).

Tél. : **0820 374 374**

Tapez 1 (0,12€ TTC par minute)

 Du lundi au jeudi de 8h à 17h50
et le vendredi jusqu'à 16h50



Visio-assistance

Pour un diagnostic ou une expertise spécifique, nos conseillers peuvent vous envoyer un SMS permettant une communication en temps réel via une vidéo afin de mieux comprendre le problème et ainsi, vous proposer des conseils adaptés et sur-mesure.

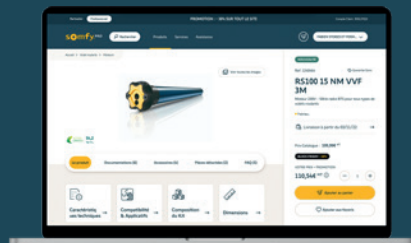




Somfy Pro

Le lien vers l'essentiel.

Découvrez un portail unique regroupant tous nos services.
Avec **Somfypro.fr**, simplifiez-vous la vie et gagnez du temps
pour vous concentrer sur l'essentiel.



[somfypro.fr](https://www.somfypro.fr)

Nous avons complètement repensé le site Somfypro.fr pour vous apporter plus de simplicité, efficacité & autonomie.

Le lien vers **plus de simplicité**

Un portail unique pour gérer toutes vos activités avec SOMFY.

Somfypro.fr centralise tous les services et toutes les informations en un seul endroit.

La bonne information au bon endroit pour gagner du temps.

Somfypro.fr offre :

- Un accès facilité à toutes les informations.
- Une interface plus moderne, facile et intuitive.
- Une navigation plus fluide.
- Une expérience digitale améliorée.

Le lien vers **plus d'efficacité**

Plus de services à valeur ajoutée en toute autonomie.

Somfypro.fr propose :

- Une plateforme responsive accessible partout, tout le temps.
- Un contenu personnalisé adapté à votre travail et à vos besoins.
- Un processus d'achat amélioré avec un suivi en temps réel de vos commandes et livraisons.
- Un support d'aide et assistance en ligne.

Le lien vers **plus d'autonomie**

Découvrez les nouvelles fonctionnalités de Somfypro.fr :

- Une recherche produit améliorée et simplifiée.
- Un accès direct à toutes les informations depuis la page produit (guide d'installation, FAQ, compatibilité, fonctionnalités techniques, brochure...).
- L'achat direct depuis la page produit.
- Une photothèque.



Des opérations commerciales et services exclusifs

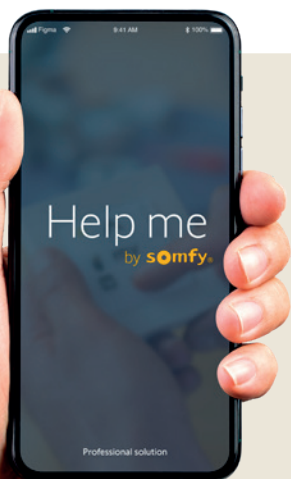


www.somfypro.fr



Les applications indispensables et 100% gratuites

Le smartphone toujours dans votre poche !



Help Me

L'application qui regroupe les notices d'installation d'une sélection de produits Somfy.



TaHoma® pro

L'application pro pour une mise en service rapide, efficace et sans erreur des installations connectées.





- ✓ Des mises en service rapides
- ✓ Des installations sans erreur
- ✓ Gain de temps

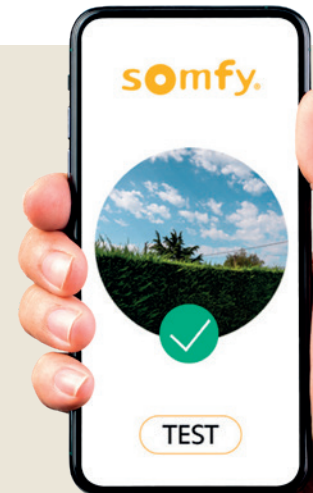


Fix&Go

Choisissez le moteur portail, suivez les instructions, prenez les mesures nécessaires, et l'application vous donnera la meilleure position d'installation du moteur.



Grâce à l'application Solar, la fiabilité de la pose est assurée à 100 %. Elle permet de connaître à l'avance et dans un environnement de pose précis, les performances des solutions solaires Somfy.





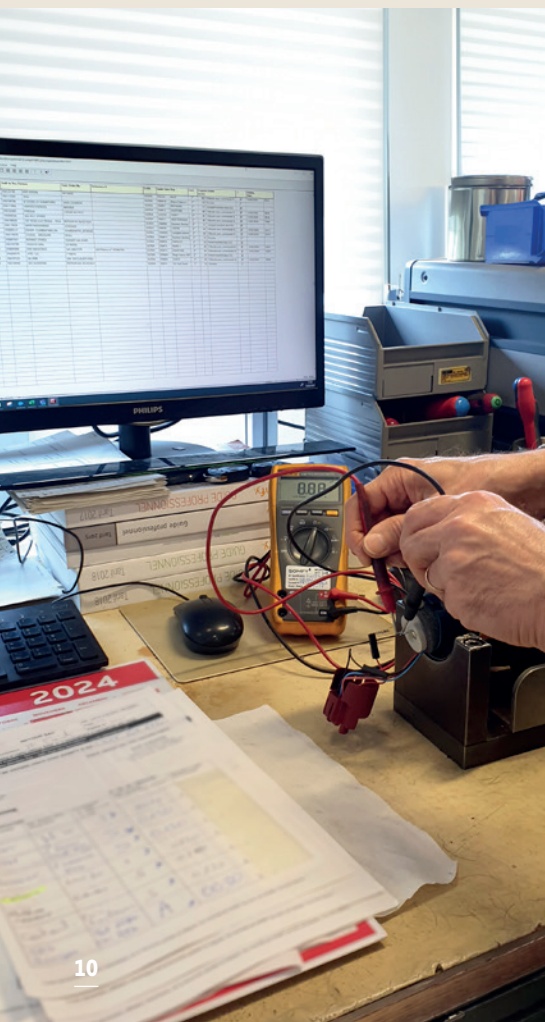
Services après-vente & retours produits

Des retours simplifiés pour vos produits !

Un service qui assure l'entretien, la réparation ou l'échange d'un produit acheté.
Ces produits retournés sont analysés par des experts.
Des services adaptés à vos besoins en 1 clic !



Un retour produit sans formulaire ou formulaire incomplet peut entraîner un retard ou des erreurs sur le traitement du retour.



Vous souhaitez renvoyer un produit neuf

- Erreur de commande ou de saisie
- Annulation du chantier
- Problème de transport



Vous souhaitez faire un retour SAV standard

- Renvoi de produit défectueux
- Réception d'un produit en échange



Vous souhaitez réaliser un SAV avancé (besoin d'un produit pour intervenir sur votre chantier)

- Changement de produit
- Renvoi d'un produit défectueux
- Réception d'un avoir



SOMFY FRANCE SERVICE MAINTENANCE PRODUITS
Z.A.C. des Bordets, 500 rue des Sarcelles, 74130 Bonneville





Différents types de commande selon vos besoins !

La logistique réceptionne, conditionne et expédie nos produits dans le monde entier. Elle est l'interface entre la production, les filiales de distribution et nos clients.

Vous souhaitez faire une demande sur votre commande ou sur votre livraison ?

Connectez-vous et remplissez le formulaire en ligne.



Flash 24*
Livraison à J+1
(Commande max 60 kg)



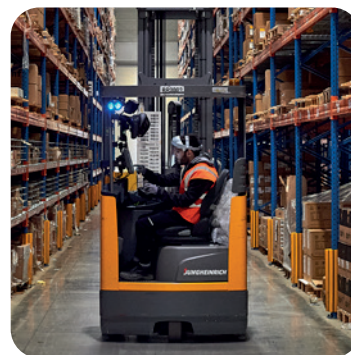
Standard**
Livraison à J+5
(Commande > 60 kg)

- Franco de port minimum 300 € HT
- Pour les commandes inférieures à 300 € HT, facturation de frais de traitement et de transport de 15 €
- Facturation de frais de 25 € pour toute commande demandée avec une livraison directe chez votre client



Services complémentaires

- Vos références sur les étiquettes colis, factures et bons de livraison
- Conditionnement adapté à vos besoins
- Des livraisons directes chez vos clients



* Une sélection de produits identifiés au listing prix. Les commandes doivent être transmises avant 11h pour être prises en compte.

** Voir CGV sur Somfy Pro.

NOUVEAU

Le transport combiné rail et route



Nouveau mode de transport qui réunit le fret ferroviaire et routier au sein d'une même chaîne de transport (parcours principal effectué par voie ferrée puis acheminement par camion jusqu'au point de livraison final) pour la région Grand Ouest pour les commandes supérieures à 60 kg depuis fin janvier 2024. **Une baisse de 75% de nos émissions CO2 !**





Formation

Un centre de formation certifié Qualiopi* !



Une équipe pédagogique adapte votre formation aux besoins de vos collaborateurs. Le contenu de nos formations est totalement organisé sous forme de modules. Nous identifions les compétences et les objectifs pédagogiques que vous souhaitez acquérir.



Se former, un levier de performance

- Accroître la performance et l'attractivité de votre entreprise
- Anticiper l'évolution des métiers
- Renforcer la motivation de vos collaborateurs et leur donner des perspectives d'évolution
- Développer leurs compétences
- Accompagner leur mobilité interne ou externe
- Valoriser les acquis de leur expérience
- Optimiser votre budget formation



*Trouvez en toute autonomie
la ou les formations qui vous
conviennent le mieux
grâce à l'outil d'aide en ligne.*

Contactez notre Centre de formation via le formulaire en ligne



*Dans le champ « Objet de la demande »
du formulaire, sélectionnez « Être formé
sur nos produits ou obtenir une
information sur nos stages ».*

* Qualiopi est une marque de certification qualité des prestataires de formation.
Financement par un opérateur de compétences et par la Caisse des dépôts pour pouvoir bénéficier de fonds mutualisés.



Accompagnement à distance ou sur site

Somfy est à vos côtés !

Un accompagnement proposé par nos techniciens pour vous faire gagner en efficacité.



Mise en service par téléphone

(sur rendez-vous)

Accompagnement à distance pour la mise en service (1h) : de l'installation à la configuration, jusqu'à l'utilisation d'une solution Somfy, nous vous accompagnons pas à pas par téléphone avec un interlocuteur basé en Haute-Savoie.



Coût : 59 € HT



Assistance sur chantier

Un accompagnement sur mesure : un technicien Somfy vous accompagne sur site dans la réalisation de la mise en service d'une solution Somfy ou en cas de besoin d'un diagnostic approfondi.



Coût : 299 € HT
la demi-journée

499 € HT
la journée



- ✓ Personnalisé
- ✓ Performant
- ✓ Efficace
- ✓ Connecté



Démonstrateur TaHoma®

Un service pour vous accompagner sur votre stand d'exposition !

Vous souhaitez être accompagné par un technicien Somfy sur votre stand lors d'un salon, lors d'un évènement particulier ou tout simplement présenter le fonctionnement de TaHoma® où que vous soyez.



Dans la valise :

- Routeur WIFI
- iPad mini (à la demande)
- Routeur 4G
- Notice d'utilisation
- TaHoma® switch
- Câbles d'alimentation

Location démonstrateur fonctionnel domotique

Somfy met à disposition un démonstrateur autonome vous permettant de faire fonctionner vos produits avec l'écosystème TaHoma® peu importe où que vous soyez.

Coût : 199 € HT

Location démonstrateur + support technique sur salon

Un technicien Somfy vous accompagne sur site pour la mise en service du démonstrateur. Mise en service, appairage des produits, mise en place du paramétrage souhaité et support technique tout au long de l'exposition.

Coût : 299 € HT Location & mise en service
799 € HT Location & mise en service
+ accompagnement



- ✓ Image et attractivité
- ✓ Exposer l'offre produit connectée en fonctionnement réel







Leads projets et Somfy Assistance

Somfy vous propose un service pour recevoir des Leads qualifiés !

Un consommateur a besoin de faire appel à un professionnel pour un nouveau projet, une demande devis ou pour une assistance à domicile ?

Somfy effectue une qualification technique et commerciale 100% par téléphone avec le consommateur. Ensuite le projet vous est proposé par email et par SMS.

Vous n'avez plus qu'à accepter la demande et proposer le rendez-vous qui vous convient.



Notre promesse consommateur

- Projet : un rendez-vous est planifié sous 24h
- Assistance : une intervention est réalisée sous 72h



Une visibilité pour votre entreprise

En adhérant à ce service, vous serez visible sur somfy.fr dans la rubrique « Où acheter » (fiche entreprise, note de satisfaction..)

Pour l'assistance à domicile, des forfaits d'intervention sont validés avec le consommateur lors de la qualification téléphonique :

- Forfait diagnostic/dépannage **30 min : 95€ TTC*** (+ 15 € TTC en Ile-de-France)
- Forfait diagnostic/dépannage **1 h : 120€ TTC*** (+ 15 € TTC en Ile-de-France)

* Prix TTC conseillé, pouvant être revu par le spécialiste. Hors pièce, base TVA 10% selon conditions d'attribution. Si le dépannage devait durer plus d'une heure, un devis devra être adressé au consommateur.



Chaque Lead que nous vous envoyons sera enquêté. Les résultats de vos enquêtes de satisfaction seront visibles sur somfy.fr.



- ✓ Un moyen d'enrichir son business
- ✓ Un logiciel de Lead management dédié
- ✓ Une visibilité sur somfy.fr

Contactez votre commercial





Communication personnalisée

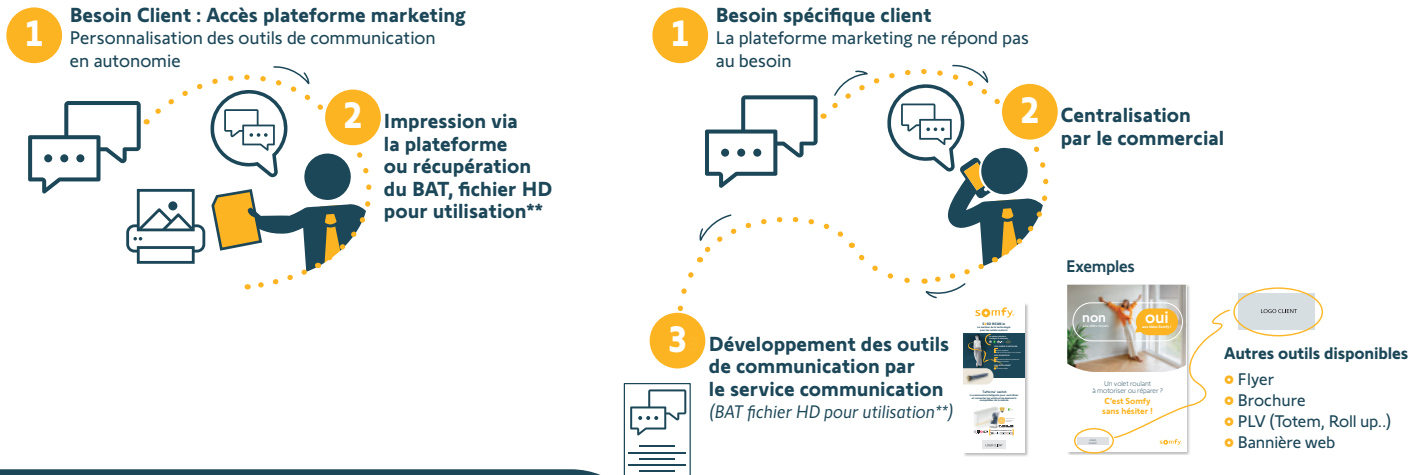
Un service de communication dédié pour vous accompagner dans vos actions marketing !

En complément des supports de communication disponibles sur le site Somfy pro, nous mettons à votre disposition des supports de communication clés en mains personnalisables avec votre logo via notre plateforme marketing. Cette plateforme est accessible depuis Somfypro.fr*, rubrique « mes services » « Supports de communication personnalisés ».

Vous disposez de nombreux supports types brochures, flyers promotionnels, bannières web, PLV... pour répondre à vos besoins de communication / animation des ventes.

**Seul le compte identifié comme « principal » dans Somfypro.fr a accès à ce service d'accompagnement.*

Comment fonctionne le service communication personnalisée ?



- ✓ Personnalisation
- ✓ Des outils co-brandés Somfy
- ✓ Réactivité



Pour en savoir plus



L'offre RS 100 Solar io

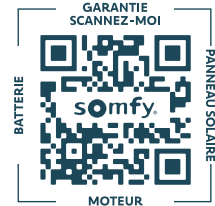
Plus de sérénité avec une garantie 7 ans Pièces, Main d'œuvre et Déplacement (moteur + panneau solaire + batterie)

Une extension de garantie spécifique sur la solution de motorisation solaire RS 100 Solar io composée d'un **moteur, panneau solaire et batterie de marque SOMFY.**



Un QR code qui matérialise la mise en œuvre jusqu'à son utilisation

Il suffit d'activer via le QR code la garantie de votre client en remplissant le formulaire. Une activation est également possible sur Somfy pro, dans la rubrique « Mes garanties RS100 Solar ».



Traitez le SAV en toute simplicité pour gagner du temps. 2 possibilités :

1

Bénéficiez d'une indemnisation forfaitaire* en cas d'intervention



2

Délégez le SAV sans frais à Somfy**

via son réseau de réparateurs agréés Somfy Assistance et gagnez du temps.

* Soumis au retour SAV du produit défectueux et à son analyse par Somfy. Forfait unique d'indemnisation en cas de remplacement d'un équipement.

** Intervention de Somfy uniquement sur les équipements liés à cette garantie (hors volets roulants et installation).



- ✓ Plus de sérénité
- ✓ Somfy prend en charge le SAV



Pour en savoir plus





My Somfy+

Facilitez votre quotidien et développez votre business ensemble !

Un abonnement unique qui vous permet d'aller plus loin avec nous.

L'abonnement au « Services Installateurs My Somfy+* » vous permet de bénéficier :

- 1 D'appels gratuits et prioritaires**
à l'assistance technique Actipro grâce à un numéro unique (04 50 18 35 40).
- 2 D'étiquettes** (Réf. 9015090) pour le retour transport dans le cadre d'un SAV avancé. Etiquette disponible gratuitement sur Somfy Pro. Pour cela, validez la référence 9015090 dans votre panier et la gratuité s'appliquera automatiquement.
Service valable dans le cadre du process de SAV avancé disponible sur www.somfypro.fr et des conditions associées.
- 3 De frais de port et Flash 24 offerts**
Valable uniquement sur les produits éligibles, sans minimum de commande et dans la limite de 30 « Flash 24 » par an.
La gratuité s'appliquera automatiquement sur les frais (dans le panier).



*99€ HT / an – Réserve aux installateurs



Pour en savoir plus



Mise en service du connecté à distance

Une prise en main assurée par Somfy !

Notre service client propose un accompagnement à distance dans la prise en main de TaHoma® switch pour vos clients.

TaHoma® switch

La première commande intelligente qui centralise et connecte le logement.

Donnez à vos clients le pouvoir de :

- Contrôler leur logement en un clic
- Piloter en toute simplicité
- Enrichir leur expérience



Comment fonctionne

la mise en service ?

- 1 Installation de TaHoma® switch chez votre client.
- 2 Prise de RDV du client via le QR code sur le packaging.



Un accompagnement par un technicien Somfy basé à Cluses, Haute-Savoie :

- L'activation et la création du compte
 - La démonstration de la nouvelle interface TaHoma®
 - La personnalisation de l'interface
 - L'enregistrement jusqu'à 10 produits RTS/io
- Et plus encore...



- ✓ Plus de service utilisateur
- ✓ Un gage de réassurance

Contactez
votre commercial
(Réf : 1870988)





Forum & Communauté d'entraide

La communauté Somfy permet de discuter librement de divers sujets !

somfy. FORUM

Besoin d'aide, d'un conseil sur un produit ou son utilisation, la communauté Somfy et les Yellow's (conseillers en ligne de Somfy) sont là pour vous aider, vous et vos clients.

Communauté d'entraide

Qui la compose ?



Les utilisateurs

ou futurs utilisateurs de produits Somfy.



Les experts

Des utilisateurs de produits Somfy expérimentés qui apportent leur expertise pour répondre aux demandes.



Les Yellow's

Des techniciens Somfy qui sont là pour répondre à toutes demandes et gérer les SAV des produits.



www.forum.somfy.fr

Contactez-nous

nous sommes à votre écoute !



www.somfypro.fr



0820 374 374 (0,12€ TTC par minute)
du lundi au jeudi de 8h à 17h50
et le vendredi de 8h à 16h50



Somfy France

1 place du Crêtet
BP 138 - 74307 Cluses Cedex



Pour vos retours produits :

Somfy France Service Maintenance Produits

Z.A.C. des Bordets
500 rue des Sarcelles
74130 Bonneville

Votre professionnel

somfy[®]
Make the move

À propos de Somfy

Pionnier de la motorisation et de l'automatisation des portes et fenêtres,
Somfy innove durablement dans l'habitat depuis plus de 50 ans.
Développées pour offrir confort, facilité d'utilisation, sécurité et durabilité,
nos solutions connectées invitent chacun à faire le pas vers un cadre de vie meilleur,
tout en contribuant au respect de l'environnement.

A BRAND OF **SOMFY** GROUP

Somfy France - 1 Place du Crêtet - BP 138
74307 Cluses Cedex France - www.somfypro.fr

