

# Mémo Portail CONSO



## Sommaire

1- Présentation .....	2
2- NB .....	7



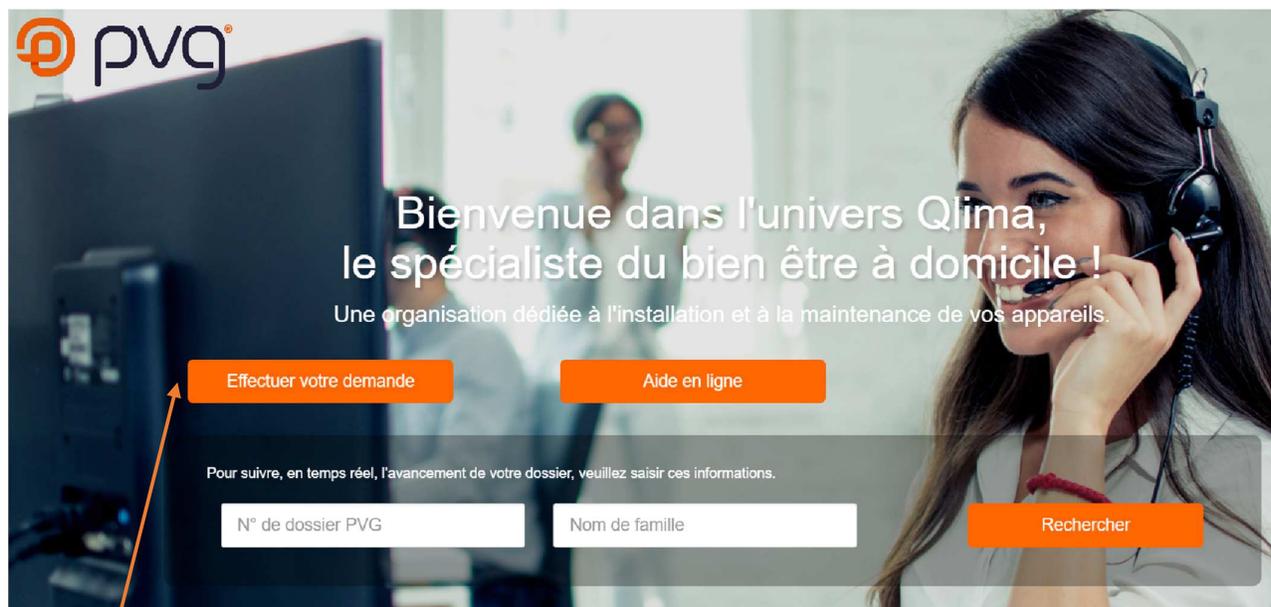
PVG France – 4 rue Jean Sibelius – 76410 SOTTEVILLE SOUS LE VAL  
Tél : 0800.089.243 – Mail : [support.clients@pvg.eu](mailto:support.clients@pvg.eu)

## 1- Présentation :

Voici le portail PVG France pour les particuliers ; il vous permet de faire n'importe quelle demande de prestation. Il est accessible via le lien <https://pvg-portail-client.dotsoft.fr/>:



**ATTENTION**, le lien ne fonctionne **pas** avec **Internet Explorer** il faut utiliser un autre navigateur (CHROME, EDGE, FIREFOX... à jour).



Quelle que soit la nature de la prestation souhaitée (SAV, Pose, Mise En Service...) vous devez cliquer sur « **Effectuer votre demande** »



Avant de faire vos demandes, assurez-vous d'avoir en votre possession, tous les documents nécessaires (format PDF, JPEG...) déjà scannés/téléchargés dans votre PC (tablette, smartphone). Vous devez vous fier au modèle inscrit sur le carton et/ou la plaque signalétique de l'appareil et non aux informations indiquées sur la facture.

Pour les appareils mobiles : Preuve d'achat complète + plaque signalétique complète.

Pour les appareils fixes :

	MES (Mise En Service)	Installation/Pose	SAV
<b>Climatiseur</b>	- Preuve d'achat complète - Cerfa 15498-02 - Document Information Installation Clim *	- Preuve d'achat complète - Cerfa 15498-02	- Preuve d'achat complète - Cerfa 15498-02
<b>Poêle à Granules</b>	- Preuve d'achat complète - Justificatif Règlement MES Pellet	- Preuve d'achat complète - Justificatif Règlement MES Pellet - Forfait POSE Pellet *	- Preuve d'achat complète - Pré-diagnostic SAV Pellet *

\* Document téléchargeable sur le portail via la « médiathèque »

La fenêtre suivante va s'ouvrir, vous devez compléter vos coordonnées complètes, afin que nous puissions vous communiquer les avancements de votre dossier.

CLIENT :

Civilité  
Mme.

Nom  
MAI

Prénom  
Juliette

Adresse  
4 rue Jean Sibelius

Téléphone

Portable  
06 00 00 00 00

Précision adresse

E-mail  
mai-j@mail.fr

Code postal  
76410

Ville  
SOTTEVILLE-SOUS-LE-VAL

Mode de communication

Type  
Mail

Cedex

Pays  
FRANCE

ANNULER CRÉATION DOSSIER

Si vous enlevez le « Mode de communication » vous ne recevrez aucunes informations pour le suivi de votre demande. Donc vous ne pourrez pas suivre votre dossier.

Vous pouvez choisir le « Type » de communication, mail ou SMS uniquement (nous n'envoyons pas de courrier)

Une fois complété, vous cliquez sur **CRÉATION DOSSIER**

Vous arrivez sur la partie « Produit », dans cette partie vous devez nous communiquer les informations sur votre appareil :

PRODUIT :

RECHERCHE D'APPAREIL

Modèle

RECHERCHER

Date d'achat  
jj/mm/aaaa

N° Facture

Enseigne d'achat  
-- Choisissez --

Département  
-- Choisissez --

Garantie contractuelle  
-- Choisissez --

Numéro de série

Magasin d'achat  
-- Choisissez --

Commentaire

ETAPE SUIVANTE

Par exemple, vous souhaitez faire une demande de SAV pour votre climatiseur fixe QLIMA SC 5232 car l'unité intérieure affiche le code erreur E03.

Sélectionnez « modèle » puis saisissez le modèle dans la case juste à côté puis cliquer sur « rechercher »

Modèle

5232

RECHERCHER

Vous verrez apparaitre une liste des appareils correspondant, sélectionnez le vôtre en cliquant dessus :

RECHERCHE D'APPAREIL				
Modèle		5232		RECHERCHER
Modèle	Marque	Désignation	Fournisseur	
Qlima S 5232 unité Interieure	QLIMA	08781075	PVG FRANCE	
Qlima S 5232 unite Exterieur	QLIMA	08781082	PVG FRANCE	
Qlima SC 5232 unité Interieure	QLIMA	08781136	PVG FRANCE	
Qlima SC 5232 unite Exterieur	QLIMA	08781143	PVG FRANCE	
Qlima SM 5232 unité Interieure	QLIMA	08784441	PVG FRANCE	

Il viendra se mettre automatiquement dans le bandeau « produit »

PRODUIT : QLIMA SC 5232 UNITÉ INTERIEURE / QLIMA / CLIMATISEUR FIXE

RECHERCHE D'APPAREIL				
Modèle		5232		RECHERCHER

Il ne vous reste plus qu'à compléter le reste des informations : date d'achat, garantie, N° facture... le numéro de série n'est pas obligatoire pour les appareils fixes mais il l'est pour les appareils mobiles.

PRODUIT : QLIMA SC 5232 UNITÉ INTERIEURE / QLIMA / CLIMATISEUR FIXE

RECHERCHE D'APPAREIL				
Modèle		5232		RECHERCHER

Date d'achat: 09/08/2021  
N° Facture: Fac090821  
Enseigne d'achat: CASTORAMA  
Département: SEINE-MARITIME (76)  
Garantie contractuelle: Garantie 2 ans  
Magasin d'achat: CASTORAMA BARENTIN (76360)  
Numéro de série:   
Commentaire:   
ETAPE SUIVANTE

Une fois complété, vous cliquez sur

ETAPE SUIVANTE



Si le message « **Session expirée** » apparait c'est que vous avez raté l'étape de la sélection du modèle de l'appareil.

Vous devez maintenant nous indiquer l'objet de votre demande, dans le « **code demande** » vous avez plusieurs choix (en fonction du type d'appareil) :

*Nous gardons l'exemple de demande de SAV pour votre climatiseur fixe QLIMA SC 5232 car l'unité intérieure affiche le code erreur E03.*

DEMANDE

Code demande: 3 - REPARATION

Détail code demande: 322 - Code Erreur : E3

Description détaillée de la demande: Code erreur E3 quelque minute après la mise en marche de l'appareil

ETAPE SUIVANTE

Vous avez complété toute les informations sur votre demande, cliquez sur **ETAPE SUIVANTE**

Il ne vous reste plus qu'à joindre les documents obligatoires, ici la facture et le CERFA remis par le magasin lors de l'achat (les documents peuvent varier en fonction de la demande, voir page 2). Vous avez à votre disposition certains documents dans la « **médiathèque** ».

DOCUMENTS

DOCUMENTS OBLIGATOIRES

Facture [Ajouter]

Cerfa 15498-02 [Ajouter]

DOCUMENTS RECOMMANDÉS

Type de document: Notice utilisation

Parcourir...

Commentaire

Ajouter

ETAPE SUIVANTE

Vous avez également la possibilité de joindre tous les documents que vous jugez nécessaire via les « **documents recommandés** » par exemple la photo de votre installation.

Une fois compléter, vous cliquer sur **ETAPE SUIVANTE**

Votre demande est complète, vous avez un récapitulatif de votre portail qui s'affiche.

?	CLIENT : M. MAI J	210800036	✓
?	PRODUIT : QLIMA SC 5232 UNITÉ INTERIEURE / QLIMA / CLIMATISEUR FIXE / GARANTIE FOURNISSEUR		✓
?	MÉDIATHÈQUE		
?	DEMANDE		✗
?	DOCUMENTS		✓

VALIDER MA DEMANDE

Cliquer sur **VALIDER MA DEMANDE**

La fenêtre suivante apparaît :

**INFORMATION**

**Votre demande est bien enregistrée.**  
Nos bureaux sont ouverts du lundi au vendredi de 9h00 à 12h00 et de 14h00 à 17h00  
**L'équipe PVG.**

OK

Vous devez cliquer sur **OK**

Votre demande est transmise à nos services.

Dès qu'elle sera validée, vous recevrez un message en fonction du type de communication choisie, il y a un délai de traitement de 24 à 72h00 (hors week-end et jours fériés).

