

**Innovations en matière
de confort, d'efficacité
énergétique et de
solutions de sécurité
pour les bâtiments**



Guide de référence du client



Together to the Top

En tant que client de Belimo, vous êtes notre priorité absolue. Nous nous engageons à offrir le plus haut niveau de soutien à nos clients et à leur donner pleine satisfaction grâce à nos produits et à nos services. Voici les principales sections de ce Guide de référence du client :

- À propos de Belimo
- Coordonnées
- Service après-vente / Soutien technique
- Commandes de produits

Devis et commandes

Autorisation de retour d'article (RMA)

Conditions de vente et garantie

- Service du crédit / de la comptabilité
- Ressources de formation
- Vue d'ensemble du site Web

Centre de téléchargement

Outils logiciels

Pour joindre n'importe quel service, composez le 1 800 543-9038. Pour obtenir des informations sur tous nos produits et services, visitez notre site Web à l'adresse www.belimo.com.

À propos de Belimo

Basé en Suisse, Belimo est le chef de file mondial en matière de développement, de production et de vente de dispositifs de terrain pour commander les systèmes de chauffage, de ventilation et de conditionnement d'air. Les capteurs, compteurs, robinets de réglage et servomoteurs de registres sont au cœur des activités de l'entreprise. Fondée en 1975 et cotée à la Bourse suisse (SIX) depuis 1995, Belimo emploie plus de 2 600 personnes dans plus de 80 pays.

Belimo contribue aux objectifs de développement durable en intégrant à ses stratégies, politiques et procédures les principes du Pacte mondial des Nations Unies. Belimo assume ses responsabilités fondamentales envers les personnes et la planète et prépare également le terrain pour le succès à long terme de l'industrie. Les principes en matière de droits de la personne, de normes du travail, de protection de l'environnement et de lutte contre la corruption correspondent aux valeurs de Belimo et à son code de conduite. Apprenez-en davantage en ligne et téléchargez notre rapport sur le développement durable au www.belimo.com/sustainability.

Le bâtiment de Danbury (CT, É.-U.), qui abrite la production, la logistique et l'administration, a été construit en conformité avec la cote « Or » de la norme LEED® relative à la construction durable. Les sites d'Hinwil, en Suisse, et de Danbury ont obtenu leur certification ISO 14001 du Système international de gestion environnementale. Chaque année, Belimo déclare au CDP (Carbon Disclosure Project) son empreinte environnementale au chapitre de l'énergie et des gaz à effet de serre.



Coordinnées

Belimo dessert des clients partout aux États-Unis, au Canada, en Amérique latine et au Brésil.

Bureaux aux États-Unis :

Danbury, CT

33 Turner Road, Danbury, CT 06810
Tél. : 1 800 543-9038
Téléc. : 1 800 228-8283
marketing@us.belimo.com
Heures d'ouverture : de 8 h 30 à 17 h
(HNE)

Sparks, NV

1049 Fortunato Loop, Sparks, NV 89436
Tél. : 1 800 543-9038
Téléc. : 1 800 228-8283
marketing@us.belimo.com
Heures d'ouverture : de 8 h 30 à 17 h
(HNP)

Bureau au Canada :

Mississauga, Ontario CA

2495, boul. Meadowpine, Unité 2, Mississauga, ON, L5N 6C3
Tél. : 1 866 805-7089 / Téléc. : 1 905 712-3124 / marketingca@belimo.com
Heures d'ouverture : de 7 h 30 à 19 h 30 (HNE)

Amérique latine du Nord et Caraïbes :

Av. Insurgentes Sur 1602, Col. Credito Constructor

Del. Benito Juarez, Mexique

Tél. : 55 4125 7890
orders.latam@us.belimo.com
Heures d'ouverture : de 8 h 30 à 17 h (CST)

Brésil et Amérique du Sud :

Rua Barbalha, 251, São Paulo/SP, Brazil

Tél : 55 11 3643-5656 / Fax : 55 11 3643 5657
suportetecnico@br.belimo.com
Heures d'ouverture : 9h00 - 18h00 (BT)

Les coordonnées des **directeurs des ventes de Belimo** sont disponibles sur le site Web de Belimo à l'adresse https://www.belimo.com/ca/fr_CA.



Service après-vente / Soutien technique

États-Unis

Tél. : 1 800 543-9038

customerservice@us.belimo.com

technicalsupport@us.belimo.com

orders@us.belimo.com

Heures d'ouverture : de 8 h 30 à 20 h 00 (HAE)

Canada

Tél. : 866 805-7089

customerservice@ca.belimo.com

technicalsupport@ca.belimo.com

orders.ca@ca.belimo.com

Heures d'ouverture : de 7 h 30 à 19 h 30 (HAE)

Brésil

Tél : 55 11 3643 5656

ordemdecompra@br.belimo.com

suportetecnico@br.belimo.com

Heures d'ouverture : 9h00 - 18h00 (BT)

Mexique

Tél. : 55 4125 7890

orders.latam@us.belimo.com

Heures d'ouverture : de 8 h 30 à 17 h (CST)

Tous les autres pays d'Amérique latine

Tél. +1 905.712.3118, Option 3

orders.latam@us.belimo.com

Communiquez avec le directeur des ventes de votre région pour obtenir plus de soutien, planifier la visite d'un projet, établir un budget et établir les spécifications d'un projet.

Commandes de produits

Tous les membres de notre équipe peuvent répondre rapidement à vos demandes !

Les **devis** peuvent être traités par l'équipe du service après-vente (si les numéros de modèle sont indiqués) et le représentant des ventes internes ou par le directeur des ventes de votre région.

- Si le numéro de pièce Belimo est identifié, envoyez un courriel à customerservice@us.belimo.com.
- Si la pièce n'est pas identifiée, envoyez un courriel à insidesalesmailbox@us.belimo.com.

Les **commandes** peuvent être passées sur notre site Web ou par courriel. Les commandes par carte de crédit ne peuvent être passées sur le site Web que si vous avez un compte utilisateur.

Pour passer une commande par courriel, veuillez contacter :

- É.-U. : orders@us.belimo.com
(clients qui fabriquent de l'équipement d'origine : oemorders@us.belimo.com)
- Canada : orders.ca@ca.belimo.com
- Brésil : ordemdecompra@br.belimo.com
- Amérique latine : orders.latam@us.belimo.com

Il est possible de **commander en ligne** sur le site www.belimo.com

- Dans le coin supérieur droit de la page d'accueil, cliquez sur le bouton Se connecter/S'inscrire. Si vous êtes un utilisateur inscrit, saisissez votre adresse électronique et votre mot de passe. Les utilisateurs non inscrits doivent cliquer sur « S'inscrire », puis remplir et envoyer le formulaire. Vos données d'accès vous seront envoyées dans les 24 heures.
- Pour toute question concernant les commandes en ligne, envoyez un courriel à customerservice@us.belimo.com ou composez le 1 800 543-9038.

Remarque : pour acheter en ligne, vous devez être inscrit et avoir un numéro de compte Belimo valide. Si vous n'avez pas de compte, veuillez communiquer avec le directeur des ventes de votre région.



Les **documents de Belimo**, tels que les brochures, les fiches techniques, les instructions d'installation, les exemples de réussite et les images électroniques, peuvent être consultés en ligne à l'adresse https://www.belimo.com/ca/fr_CA/downloadcenter. Des exemplaires imprimés des brochures et des exemples de réussite, ainsi que des tapis de comptoir, peuvent être commandés gratuitement sur le site www.belimomarketing.com.

Vous pouvez faire le **suivi de vos commandes et de vos factures** en vous connectant à votre compte en ligne, où vous pourrez voir toutes les informations relatives à vos commandes en un coup d'oeil. Recherchez les commandes par plage de dates, par vente ou bon de commande.

Il est également possible d'obtenir des notifications automatiques d'informations de suivi par courriel. Il suffit de nous fournir une adresse électronique valide et nous vous enverrons des notifications lorsque les expéditions seront terminées.



L'autorisation de retour (RMA) et l'accord de garantie de Belimo sont disponibles en ligne.

- Seuls les produits retournés dans leur emballage d'origine seront acceptés.
- Tous les produits retournés doivent être expédiés au vendeur aux frais du client. Pour être admissibles à un crédit, les produits retournés doivent être reçus par le vendeur dans un délai de six mois suivant la date de commande originale, à l'état neuf, et en état d'être revendus comme produits neufs.
- Pour plus d'informations, téléchargez les conditions de vente et la garantie de Belimo.

Le processus d'autorisation de retour d'article (RMA) peut être amorcé de plusieurs façons :

En ligne :

- Une fois connecté, accédez à la zone « Mon compte » située dans la catégorie « Bons de commande ».



Au téléphone :

- Composez le 1 800 543-9038 (États-Unis), le 1 905 712-3118 (Canada/Amérique latine) ou le 55 11 3643 5656 (Brésil) et parlez à un représentant du service après-vente ou du soutien technique. Veuillez vous assurer d'avoir les informations suivantes : numéro de compte Belimo, date d'achat, numéro de commande ou numéro de bon de commande, la raison du retour et si vous souhaitez un crédit ou un remplacement.

Par courriel :

- États-Unis : customerservice@ca.belimo.com
- Canada : rma.ca@ca.belimo.com
- Brésil : ordemdecompra@br.belimo.com
- Amérique latine : orders.latam@us.belimo.com

Télécharger les conditions de vente et garantie de Belimo



5-year warranty

La garantie de 5 ans est à titre inconditionnel pour les deux premières années à partir de la date de vente des produits. Après les deux premières années suivant la date de vente, la garantie devient conditionnelle. La garantie ne couvre pas les dommages au produit découlant de l'usure normale, de la négligence ou de l'utilisation inappropriée du produit par le client ou découlant de toute autre cause hors de la volonté du vendeur. Consultez les conditions de vente et garantie en ligne ou au verso du Guide de produits et liste de prix.



2-year warranty

La garantie de 2 ans est à titre conditionnel. La garantie ne couvre pas les dommages au produit découlant de l'usure normale, de la négligence ou de l'utilisation inappropriée du produit par le client ou découlant de toute autre cause hors de la volonté du vendeur. Des conditions de garantie spécifiques ayant trait à la période ou aux conditions de garantie peuvent s'appliquer à certains produits tel que stipulé dans la documentation concernée. Consultez les conditions de vente et garantie en ligne ou au verso du Guide de produits et liste de prix.

L'analyse du produit est disponible pour les retours sous garantie. Demandez à votre représentant de marquer le RMA pour la recherche, et nous vous ferons part des résultats de notre analyse.



Service du crédit / de la comptabilité

Notre équipe expérimentée du service de la comptabilité vous aidera rapidement et efficacement à régler toutes les questions relatives aux comptes clients. Vous devez avoir un compte Belimo actif. Si vous n'avez pas de compte, veuillez communiquer avec le directeur des ventes de votre région.

Heures d'ouverture : du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h (HE)

Pour obtenir des copies de factures ou vérifier l'état de votre compte, veuillez composer le 1 800 543-9038 (États-Unis), 1 905 712-3118 (Canada/Amérique latine) ou 55 11 3643 5656 (Brésil). Vous pouvez également vous connecter à votre compte en ligne et accéder à cette information à la section « Mon compte ».

Les modalités de paiement sont de net dans 30 jours.

Belimo accepte les modes de paiement suivants :

- Paiements ACH / Virements par fil - veuillez communiquer avec notre équipe des finances pour les détails bancaires
- Carte de crédit (uniquement pour les commandes en ligne)
- Chèque

Adresses de paiement :

É.-U./Amérique latine

➤ **Courrier postal :**

PO Box 347219, Pittsburgh, PA 15251-4219

➤ **Courrier express :**

ATTN : 347219 BELIMO U.S. Inc.

500 Ross Street 154-0460, Pittsburgh, PA 15262-0001

Canada

➤ **Chèque en \$ CA par courrier ordinaire :**

Belimo Aircontrols (CAN), Inc. C/O TH1240

C.P. 4290, succursale postale A, Toronto, ON M5W 0E1

➤ **Chèque en USD ou chèque en CAD par courrier :**

BELIMO Aircontrols (CAN), Inc.

2495 Meadowpine Blvd, Unit #2, Mississauga, ON L5N 6C3

Brésil

➤ **Chèque en \$ CA par courrier ordinaire :**

Belimo Brasil Montagens e Comercio de Automação Ltda

À l'attention du service des Finances

Rua Barbalha, 251 - Alto da Lapa, CEP : 05083-020 - São Paulo, Brésil

Ressources de formation

Université Belimo : Se former pour améliorer l'efficacité

L'Université Belimo offre des programmes de formation complets qui vous aideront à mieux comprendre les principes de base du CVCA et les produits de Belimo, du dimensionnement à la sélection, au montage et à l'installation. Nos programmes de formation sont offerts en ligne et sur place.

- **Ressources de formation en ligne** : L'Université Belimo en ligne vous offre un accès illimité à une bibliothèque de cours, de vidéos et d'enregistrements de séminaires sur le CVCA de grande qualité, à jour et stimulants. L'inscription est gratuite et facile, ce qui permet une formation à la demande à votre convenance.
- Les **cours de formation en classe** peuvent être organisés dans vos locaux ou chez Belimo. Nos formateurs des plus qualifiés dirigent les cours et vous permettent d'interagir et d'entrer en contact avec d'autres personnes du secteur du CVCA tout en perfectionnant vos compétences et vos connaissances. Communiquez avec votre directeur des ventes de Belimo pour organiser une formation dans votre établissement.
- Des **cours de développement professionnel (PDH)** sont disponibles et sont admissibles à l'obtention de crédits de formation continue pour ingénieurs. Ces cours sont dispensés par nos conseillers régionaux en application dont les connaissances et les compétences sauront faire du processus de formation une expérience agréable et utile. Tous les cours de perfectionnement professionnel ont été approuvés par les organismes gouvernementaux appropriés pour les rendre admissibles aux crédits de formation continue. (Practicing Institute of Engineers, Florida Board of Professional Engineers, Louisiana Board of Professional Engineers & Land Surveyors, New Jersey Board of Professional Engineers and Land Surveyors).
- Des **webinaires** permettent aux utilisateurs de s'informer sur nos plus récents produits et outils ainsi que sur les moyens d'optimiser les performances de leur bâtiment. Les webinaires comprennent une partie interactive de questions et réponses qui donne l'occasion d'échanger plusieurs renseignements. Toutes les séances sont enregistrées pour être visionnées ultérieurement sur notre site Web ou sur la chaîne YouTube de Belimo.



Vue d'ensemble du site Web

Commande en ligne

- Pour commander en ligne, vous devez être connecté à votre compte Belimo. Les utilisateurs inscrits peuvent cliquer sur le bouton « Se connecter/S'inscrire » en haut de la page d'accueil de Belimo pour accéder à leur compte. Les utilisateurs non inscrits doivent créer un nouveau compte en cliquant sur « Se connecter/S'inscrire » puis sur « S'inscrire ». Une fois le formulaire rempli et envoyé, vous recevrez vos données d'accès dans les 24 heures. Pour toute question concernant les commandes en ligne, envoyez un courriel à customerservice@us.belimo.com ou composez le 1 800 543-9038.

Centre de téléchargement

Le centre de téléchargement permet un accès facile et rapide à la documentation technique et aux images. Pour ceux qui sont connectés, les fichiers peuvent être conservés jusqu'à 28 jours. Pour ceux qui ne sont pas connectés, les fichiers sont conservés pendant 14 jours. Le centre de téléchargement se trouve à la section « Soutien » dans la navigation supérieure du site Web de Belimo. Commencez votre recherche en tapant le nom d'un produit ou un mot-clé, ou en sélectionnant une catégorie de produits.

Vous pouvez affiner les résultats de votre recherche en utilisant la fonction « Filtrer par » sur le côté gauche de la page, qui comprend : Catégorie de produit, Documents/Schémas, Logiciels/Applis, Exemples de réussite, Donnés d'entreprise, Média et Langue du document. Il y a trois façons d'accéder au(x) fichier(s) : Télécharger maintenant, Partager par courriel ou Ajouter au dossier de téléchargement. Le dossier de téléchargement vous permet de rassembler plusieurs documents et de les stocker. Vous pouvez accéder à votre dossier de téléchargement en cliquant sur l'icône de dossier en haut à droite de la page Web, puis sur « Voir le dossier de téléchargement ». Une fois dans votre dossier, vous pouvez télécharger tous les fichiers ou sélectionner certains fichiers du dossier.

Tous les fichiers du dossier sont sélectionnés automatiquement. Pour désélectionner un fichier, cliquez sur la case à gauche de l'élément. Pour supprimer un fichier, cliquez sur l'icône de la corbeille à droite.

Listes des prix

La **liste de prix électronique (format Excel)** et le **Guide de produits et liste de prix (GPLP)** sont offerts en ligne et peuvent être téléchargés. Vous pouvez demander une version imprimée du catalogue sur le site Web ou en contactant votre directeur des ventes local.

Listes des prix pour les É.-U.
et l'Amérique latine :



Listes des prix du
Canada :



Outils en ligne

Belimo offre une gamme complète d'outils en ligne, de l'outil de dimensionnement et de sélection pour les produits de CVCA aux calculateurs d'économies d'énergie qui vous aident à améliorer le rendement de vos bâtiments de manière efficace.

L'appli Belimo Assistant 2 améliore l'efficacité grâce à une configuration, une mise en service et un diagnostic rapides des appareils Belimo. Ses principales fonctionnalités sont l'identification du type d'appareil, la personnalisation des paramètres et la visualisation des données opérationnelles.



Belimo SelectPro™ est un outil de dimensionnement et de sélection en ligne et hors ligne pour les capteurs, les robinets, les servomoteurs et les solutions de remplacement. SelectPro comprend :

- Une interface utilisateur intuitive - naviguez facilement dans l'outil
- Réglage de la pince de débit et du Cv proposé dans SelectPro pour les robinets de réglage par zone ZoneTight
- Des documents de référence
 - trouvez les informations dont vous avez besoin à un endroit central
- Des profils de contact – vous pouvez sauvegarder le profil de plusieurs contacts
- Un programme de rédaction de devis – créez un devis professionnel à partir de votre plan de travail
- Téléchargement des médias – sauvegardez dans un fichier ZIP tous les médias de votre plan de travail



Les **outils d'estimation des économies** permettent d'évaluer les économies annuelles en dollars et en énergie auxquelles vous pouvez vous attendre en installant le robinet Belimo Energy Valve™ ou les servomoteurs de registres Belimo. Ces outils sont basés sur une plateforme Excel et sont disponibles en ligne sur belimo.com.

- Les cellules gris clair indiquent les endroits où vous pouvez saisir/modifier vos données.
- Les boutons d'information montrent les formules utilisées et assurent la transparence.
- L'onglet Accueil produit une analyse des économies d'énergie sur une page.
- L'onglet Finances produit une analyse financière d'une page.

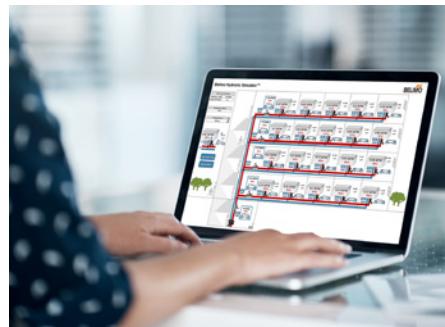
L'appli **Belimo RetroFIT+ App** de Belimo permet de trouver rapidement et facilement les solutions de remplacement pour les robinets, les servomoteurs et les capteurs. Les solutions de remplacement garantissent la fiabilité et le bon fonctionnement des systèmes de chauffage et de refroidissement et améliorent le rendement et l'efficacité des technologies du bâtiment intégrées. L'appli Belimo RetroFIT+ est offerte gratuitement et peut être téléchargée à partir de l'App Store ou de Google Play.

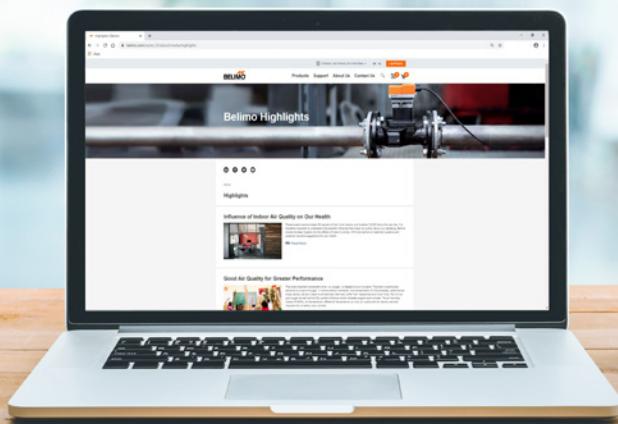
- Enregistrement des projets
- Sélection des courriels
- Accès aux ressources de données



Le **simulateur Hydronic Simulator** indique les situations où le système a besoin d'être équilibré et illustre dans quelle mesure le réglage du robinet agira sur l'ensemble du système. L'objectif principal du simulateur est d'informer sur les raisons pour lesquelles l'installation de robinets dépendants de la pression n'est pas recommandée dans un système dynamique.

- Il est disponible en téléchargement sur belimo.com.





Média

La section Médias du site Web de Belimo comprend des nouvelles, des événements, des exemples de réussite, et notre blogue. Elle est accessible sous la rubrique « Notre Société » dans la navigation supérieure.

Sous la rubrique « **Nouvelles** », vous trouverez des présentations de nouveaux produits et outils logiciels, des mises à jour de produits et des nouvelles de l'entreprise.

Le **calendrier des événements** indique les lieux d'exposition de Belimo.

La rubrique **Exemples de réussite** comprend une collection de projets avec une description des produits/outils Belimo dans diverses applications. Cette section est un incontournable. Si vous avez un exemple de réussite que vous souhaitez voir figurer ici, veuillez contacter marketing@us.belimo.com pour en discuter les détails.

Restez à jour

Pour connaître les dernières nouvelles de l'industrie et les mises à jour de Belimo, y compris les lancements de produits, les billets de blogue, les webinaires et événements, abonnez-vous à notre bulletin à l'adresse www.belimo.com/e-newsletter ou scannez ci-dessous.



Suivez-nous



www.belimo.com

BELIMO[®]