

# Q & A's

## Waar vind ik alle informatie op de website?

- ▶ In de [toolbox](#) van de [website](#)
- ▶ Professionals – Voor de installateurs – **Toolbox**

Producten Klantenservice Meer weten? **Professionals** Vraag je gratis offerte! Z

Voor de Installateurs

Voor de architecten & studiebureau's

Denk je aan renoveren of aan bouwen?

Vind de juiste verwarming!

Vraag een gratis offerte aan!

Tip: Gebruik best Firefox i.p.v. Internet Explorer voor onze tools

# Q & A's

## Ik heb foto's nodig van een toestel, waar vind ik die?

- ▶ Gebruik onze [mediakit](#)
- ▶ Download een of meerdere van de pakketten: logo, lifestyle foto's, gasketels, ...



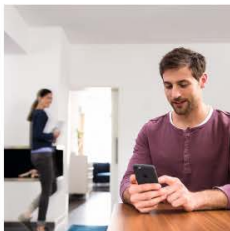
### Gelijkaardige vragen

Waar vind ik het Bosch logo?  
Hebben jullie een aantal leuke foto's voor mijn website?



Bosch logo

[Download >](#)



Lifestyle

[Download >](#)



Gasketels

[Download lage resolutie >](#)



Regelingen

[Download >](#)

# Q & A's

## De eindklant kent Bosch niet als verwarmingsmerk...!

- ▶ Daarom hebben wij in 2018/2019 een [campagne](#) gelanceerd: “Who’s the Bosch – Jij, je partner of de thermostaat?”
- ▶ Om klanten zo op een speelse manier bekend te maken met de verwarmingsoplossingen van Bosch
- ▶ In de focus van de campagne staat de EasyControl
- ▶ De campagne werd tot nu toe (stand maart 2019) **meer dan 15 miljoen keer** bekeken!



Vind hier de [campagne](#) , de [film](#), de [quiz](#) en de [offerte tool](#)

### Gelijkaardige vragen

Bestaat Junkers nog?  
Hoe ondersteunen jullie ons om Bosch als verwarmingsmerk bekender te maken?

# Q & A's

## EasyRemote, EasyControl, .... Wat doen al die apps?

- ▶ Ga via de **toolbox** naar een [overzicht](#) van onze apps
- ▶ Download daar de gratis app die je nodig hebt voor iOS of Android

Bosch EasyService	App van de <a href="#">Smart Service Key</a>
Bosch EasyScan	Zoek en bestel wisselstukken
Bosch EasyCollect	Scan de barcodes van de toestellen om ze te registreren
Bosch EasyControl/Bosch EasyRemote/Junkers Control	Deze apps sturen onze ketels aan Vind hier een <a href="#">overzicht</a>


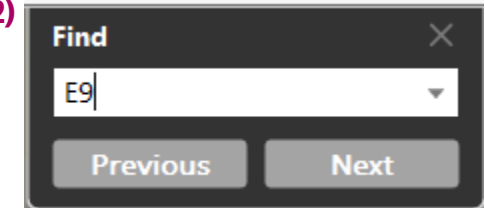
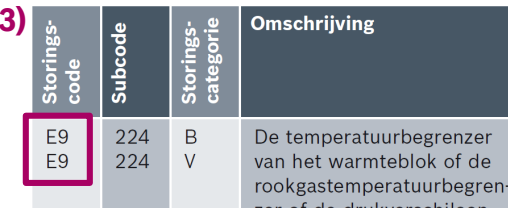
### Gelijkaardige vragen

Waar kan ik de EasyScan downloaden?  
Bestaat er een app om toestellen te registreren in het Partner Program?

## Q &amp; A's

## EA 206, FA 304 ... Wat betekenen deze foutcodes?

- ▶ Download ons [foutcodeboek](#)
- ▶ Of bestel het boek gratis via ons [Partner Program](#)
  
- ▶ Open het document
- ▶ Zoek via “Control + F” op je toetsenbord (1)
- ▶ Tip de code die je zoekt (2)
- ▶ Vind de code en zijn betekenis (3)

(1)  (2)  (3) 

Storings-code	Subcode	Storings-categorie	Omschrijving
E9	224	B	De temperatuurbegrenzer van het warmteblok of de rookgastemperatuurbegrenzer of de drukverschillen-
E9	224	V	

## Gelijkaardige vragen

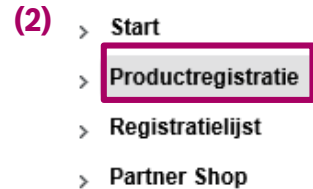
Bestaat er een overzicht met foutcodes?

Waar kan ik het foutcodeboek terugvinden?

# Q & A's

## Waar registreer ik een ketel om punten te krijgen?

- ▶ Alle marketingmaterialen kunnen via ons [Partner Program](#) besteld worden
- ▶ Catalogi, brochures en codeboekjes zijn gratis
- ▶ Showroominrichtingen, websites, ... worden er tegen een eerlijke prijs aangeboden
  
- ▶ Registreer je gratis (1)
- ▶ Registreer je toestellen in het programma (2) of via de [Bosch EasyCollect app](#)
- ▶ Spaar punten en plaats een bestelling in onze partner shop (3)



### Gelijkaardige vragen

Ik heb interesse in een Bosch showroominrichting, wat moet ik doen?  
Waar kan ik jullie brochures en catalogi bestellen?  
Ik zou graag een codeboek ontvangen...!

# Q & A's

## De concurrentie geeft 5 jaar garantie, en jullie?

- ▶ Op onze warmtewisselaars geven wij ook 5 jaar garantie
- ▶ Voor alle andere onderdelen kan je voor ons OGP (= Onderdelen Garantieplan) kiezen

- ▶ Registreer het toestel in ons Partner Program
- ▶ Kies of je 5 jaar of 10 jaar **extra** garantie wilt  
(⇒ 5 + 2 = 7 et 10 + 2 = 12)

- (1) > Start
- > **Productregistratie**
  - > Registratielijst
  - > Partner Shop
- (2) Schrijf u hier in voor de onderdelengarantieplan (OGP), een uniek contract dat wij alleen maar aan onze partners aanbieden. De OGP is beschikbaar voor 5 jaar (135 euro) en voor 10 jaar (270 euro). Onze modules komen vanaf nu ook in aanmerking voor de OGP voor 195 euro (5 jaar) en 390 euro (10 jaar).
- "Ik wil een OGP afsluiten. Stuur mij de rekening van dit contract". Geef hieronder aan welke contract u wilt afsluiten. ⓘ
- Neen, ik wil geen OGP afsluiten.  5 jaar  10 jaar

### Gelijkaardige vragen

Hoeveel garantie geven jullie op jullie toestellen?  
Wat betekent OGP?

# Q & A's

## Concurrenten sturen me maandelijks info over nieuwigheden. Doen jullie dat ook?

- ▶ Schrijf je best in voor onze [nieuwsbrief](#) en geef ons je toestemming om je over verkoopacties, evenementen, nieuwe prijslijsten, enz. op de hoogte te houden
- ▶ Zonder deze toestemming mogen wij je niet meer contacteren

- Warming Up! - Maandelijkse nieuwsbrief voor de Belgische professional in de verwarmingssector. Je zal niets missen wat er in onze sector leeft en bovendien ontdek je onze exclusieve promoties.
- Partnerprogramma - 4 maal per jaar informeren we de deelnemers aan het Bosch Climate partnerprogramma over de talrijke voordelen die ze hebben. Ben je nog geen partner? [Hier schrijf je in!](#)
- Architecten - Design en verwarming gaan hand in hand en daarom hebben wij speciaal een nieuwsbrief die je tweemaal per jaar de nieuwste trends bijbrengt.
- Groothandel - 2 maal per jaar brengen we je op de hoogte van de verwarmingsoplossingen die Bosch Climate op de Belgische markt aanbiedt.
- E-Academy - Om de beste zijn, moet je blijven! Met deze nieuwsbrief informeren wij ons gratis opleidingen en evenementen.

- Hierbij ga ik akkoord dat Bosch Thermotechnology N.V. mijn data verwerkt voor commerciële en marketing doeleinden. Ik kan deze toestemming ten alle tijden intrekken, met effect in de toekomst, door een e-mail te schrijven naar: [privacy@be.bosch.com](mailto:privacy@be.bosch.com) \*

### Gelijkaardige vragen

Ik heb de nieuwsbrief niet ontvangen.  
Ik was niet op de hoogte van de verkoopactie.  
Waarom hebben jullie mij geen prijslijst gestuurd?  
Waarom was ik niet uitgenodigd op het event?



# Q & A's

## Leads? Wat zijn eigenlijk leads?

- ▶ Leads zijn aanvragen van eindklanten die wij op onze website verzamelen en aan deelnemers van onze [lead tool](#) doorsturen
- ▶ Interesse? [Hier](#) vind je meer info!



Klanten zoeken op het internet naar een nieuwe ketel.

Ze vragen via de lead tool een offerte aan, incl. alle nodige informatie.

Wij sturen deze offerte-aanvragen door naar jullie.

Jullie sturen een offerte naar de klant en plaatsen het toestel.

De klant werd snel geholpen en jullie hebben gratis een nieuwe klant gevonden.

### Gelijkaardige vragen


Hoe ondersteunen jullie mij om meer klanten te werven?

Eindklanten kennen Bosch niet als verwarmingsmerk...!

# Q & A's




## Waar vind ik bedienings- /installatiehandleidingen?

- ▶ In de [document finder](#)
- ▶ Zoek op basis van het artikelnummer (zonder spaties) (1) zoals in de catalogus
- ▶ Of op naam zoals vermeld in de catalogus (2)

Condensatie-wandketels 

(2) **Condens GC7000iW**

ketels op AARDGAS

type	kleur	ErP label verwarming	ErP label warm water	bestelnummer (1)	prijs
GC7000iW 14 23	wit		n.v.t.	7 736 901 105	€ 1862,32
GC7000iW 24 23	wit		n.v.t.	7 736 901 084	€ 1962,19
GC7000iW 24 B 23	zwart		n.v.t.	7 736 901 106	€ 1962,19

Productnaam, typecodering, bestel- of documentnummer

Keuze ongedaan maken

Q 7736901105

Opgelet: Bij split warmtepompen bestaat er een afzonderlijke handleiding voor de binnen- en de buitenunit.

### Gelijkaardige vragen

Waar vind ik informatie over hoe ik de thermostaten moet programmeren?

# Q & A's

## Er zijn zo veel wachtwoorden bij Bosch nodig....!

- ▶ Bosch is met meer dan 400.000 medewerkers een van de grootste bedrijven ter wereld
- ▶ Helaas brengt dit ook een zekere complexiteit met zich mee
- ▶ Omdat wij op de hoogte zijn van de vele tools en wachtwoorden, implementeren wij een **Bosch ID/Account** in alle nieuwe tools
- ▶ Maak [hier](#) een Bosch Account aan, zodat je daarmee in de toekomst toegang zult hebben tot alle (Bosch!) tools

Aanmelden met uw Bosch ID

E-mailadres

Wachtwoord

Aangemeld blijven

[Wachtwoord vergeten >](#)

Aanmelden

[Nog niet geregistreerd? >](#)

Tool	Bosch ID
eAcademy	Ja
Partner Program	In 2020 met PP 2.0
Homecom	Ja
Webbooking	In Q3 2019
Lead tool	Ja

### Gelijkaardige vragen

Ik ben altijd mijn wachtwoorden kwijt...!  
Kunnen jullie een nieuw wachtwoord voor mij aanmaken?



## Q &amp; A's

## Waar vind ik hydraulische schema's?

- ▶ In de [hydraulische databank](#)
- ▶ Gebruik best niet het zoekveld (1) maar de filter (2)

Hydraulicanummer/-titel

(1)  ~~Opmerking: minimaal 2 tekens invoeren!~~

Hier kunt u op het type zoeken of op het hydraulieknummer.

(2)

**Keuze van de warmteproducent**

CV-toestel/-ketel  Stookolieketel

Warmtepomp  WKK

**Keuze aanvullende eigenschappen**

Drinkwateropwarming  CV-circuits

Regeling

**Vermogensbereik**

Klein  Middel/groot  **Allen**



- ▶ Je vindt niet wat je zoekt? Neem een kijkje op de [website](#) van het hoofdkantoor in Duitsland of contacteer ons.

# Q & A's

## Ik ben installateur, geen IT-er ...!

- ▶ Het beroep van de installateur is aan het veranderen
- ▶ Wij ondersteunen je graag bij deze veranderingen
- ▶ Via onze nieuwe [eAcademy](#) schrijf je je in voor trainingen, online webinars of web-based trainingen
- ▶ Maak een [Bosch Account](#) aan (1) en vul je data (2) in
- ▶ Neem een kijkje in onze trainingscatalogus
- ▶ Schrijf je direct in voor de gewenste training

Aanmelden met uw Bosch ID

E-mailadres

Wachtwoord

Aangemeld blijven

[Wachtwoord vergeten](#)

Aanmelden

**Nog één stap om te beginnen**

Is dit je eerste keer op Bosch eAcademy? Druk dan op Start om je registratie te voltooien.

(2)

Nee

Start

Ik weet het niet

(1) [Nog niet geregistreerd?](#)

### Gelijkaardige vragen

Welke trainingen bieden jullie aan?  
 Kan ik trainingen alleen maar in het nieuwe trainingscentrum volgen?  
 Hoe schrijf ik me in voor een training?

# Q & A's

## Ik heb geen tijd om de service voor al mijn ketels te doen...!

- ▶ Geen probleem!
- ▶ Plan dan voor jouw klant een afspraak in via onze [webbooking!](#)
- ▶ Maak een webbooking account aan via het [online formulier](#)
- ▶ Kies voor onderhoud, herstelling of ombouw
- ▶ Vul je gegevens in (facturatie- & installatieadres, serienummer)
- ▶ Kies een tijdsslot voor de afspraak
- ▶ Wil je voor een bepaalde klant liefst geen onderhoud doen (te ver weg, geen tijd, ...), kijk dan [hier](#)

In Q3 2019 ga je ook voor de webbooking het Bosch Account kunnen gebruiken om in te loggen!

### Gelijkaardige vragen

Ik wil voor mijn klant een interventie inplannen...!

## Q & A's

# Ik installeer voor de eerste keer een warmtepomp. Kan ik hulp krijgen?

- ▶ Zeker! Ons team van After Sales biedt sinds begin van dit jaar ook On Site Support aan
- ▶ Stuur een e-mail naar [service.planning@be.bosch.com](mailto:service.planning@be.bosch.com)
- ▶ Vermeld je naam, telefoonnummer en adres
- ▶ Geef ook omschrijving van de gevraagde ondersteuning
- ▶ Ons planningsteam contacteert je voor een afspraak
- ▶ Bel je liever? Maak dan een afspraak via **015/46 57 00**

### Gelijkaardige vragen

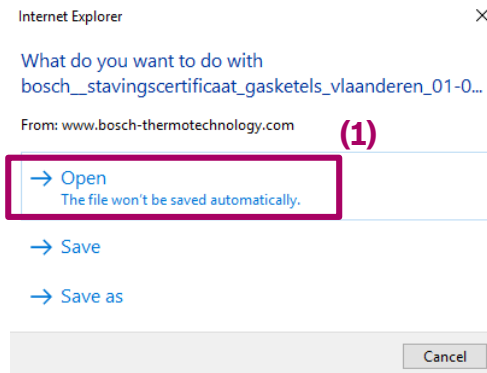
Ik heb praktische ondersteuning nodig bij een complexe installatie...!  
Kan een techniker me ter plaatse ondersteunen bij de bekabeling van de installatie?



# Q & A's

## Waar vind ik de EPB stavingscertificaten?

- ▶ In de [toolbox](#)
- ▶ Gesorteerd naar gewest en jaar van het bouwdoossier
- ▶ Kies welk document je nodig hebt (gewest, jaar, technologie)
- ▶ Open het document (1)
- ▶ Kies het toestel (2)



### Stavingscertificaat EPB en Eco-design

De technische specificaties in dit Stavingscertificaat kunnen gebruikt worden voor de ingave van opwekkingstoestellen voor verwarming en sanitair warm water in de EPB-software. Indien nodig, kunnen de officiële testresultaten, die dit certificaat staven, bekomen worden. (Test uitgevoerd volgens de EN 14825 norm)

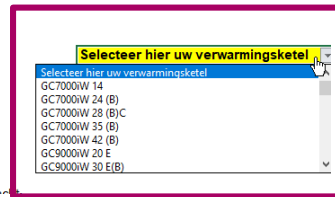
Dit stavingscertificaat is geldig vanaf 01/01/2018

Soort Verwarming:  
Meerdere opwekkingstoestellen:

**Warmeopwekkingssystemen:**

Naam:  
Type opwekker:  
Merk:  
Product-ID:  
Soort toestel:  
Energiedrager:

Toepassing van de richtlijn Ecodesign verwarming  
Toestel is voor 26/09/2015 en de markt gebreed



### Gelijkaardige vragen

Mijn EPB verslaggever heeft documenten van mij nodig...!

# Q & A's

## Hoe kan ik een ErP label berekenen?

- ▶ Via de [ErP tool](#)
- ▶ Zoek naar het label via het artikelnummer (1)
- ▶ Of gebruik de filterfunctie (2)

### Zoeken

ErP tool search interface showing a search bar with a magnifying glass icon and a red box around it labeled (1). The search bar contains the text "Artikelnummer of zoekwoord".

### Categorieën

ErP tool category selection interface showing a list of categories with a red box around it labeled (2). The categories are: Stookolie, Gasketels, Warmtepomp, Zonne-energie, and Boiler. Each category has a dropdown arrow to its right.

Categorieën	Zoeken
Stookolie	▼
Gasketels	▼
Warmtepomp	▼
Zonne-energie	▼
Boiler	▼

### Gelijkaardige vragen

Moet ik offertes anders opstellen sinds de komst van ErP?  
Waar vind ik het verbruik van een warmtepomp?

# Q & A's

## Wat heb ik nodig om een premie aan te vragen?

- ▶ Op onze website vind je een [link](#) naar de premies van elk gewest
- ▶ Omdat de wetgeving in België snel verandert en wij geen foute informatie willen geven, raden wij aan om altijd de websites van de gewesten te gebruiken
- ▶ Om een overzicht te krijgen, hebben wij een samenvatting gemaakt van de huidige stand



Subsidies en premies in  
het Vlaams Gewest

[Meer weten](#)



Subsidies en premies in  
het Brussels  
Hoofdstedelijk Gewest

[Meer weten](#)



Subsidies en premies in  
het Waals Gewest

[Meer weten](#)

### Gelijkaardige vragen

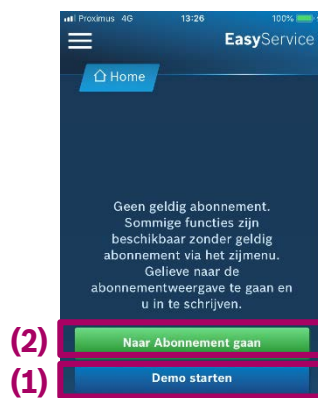
Zijn er premies voor  
warmtepompen?  
Hoe vraag ik een premie  
aan?  
Wat is het bedrag van de  
premie voor een  
zonneboiler?

## Q &amp; A's

## Hoe kan ik gemakkelijk ketels onderhouden...?

- ▶ Gebruik de [Smart Service Key](#)
- ▶ Met deze tool kun je eenvoudig de verwarmingsketels opstarten of onderhouden

- ▶ Download de “Bosch EasyService” app voor [iOS](#) of [Android](#)
- ▶ Test de app (1) en sluit, bij interesse, een abonnement af (2)
- ▶ Koop de key, bijvoorbeeld via ons [Partner Program](#) (3)



## Gelijkaardige vragen

Hoe start ik een ketel op?  
Wat zijn de  
basisinstellingen van xxx?  
Ik verlies veel tijd bij het  
vaststellen van een  
diagnose van het toestel...

## Q & A's

# Wat is de procedure bij een garantiegeval?

- ▶ In het geval van garantie van een wisselstuk, neem [hier](#) een kijkje
- ▶ Heb je het wisselstuk direct bij Bosch gekocht?
- ▶ Vul dan [dit document](#) in
- ▶ Vul alle velden in, dat wij je zeker snel kunnen helpen
- ▶ Heb je het wisselstuk bij de groothandelaar gekocht?
- ▶ Neem dan best direct contact op met je groothandelaar

Zonder het serienummer van een toestel kunnen wij helaas geen garantie geven. Hou hier zeker mee rekening bij het invullen!

### Gelijkaardige vragen

Ik wil voor mijn klant een interventie inplannen...!  
Hoeveel garantie geven jullie op jullie toestellen?

# Q & A's

## Ik heb nog altijd vragen!

- ▶ Voor ons event en voor bijkomende vragen hebben wij een extra **e-mailadres** voorzien: [theBosch@be.bosch.com](mailto:theBosch@be.bosch.com)
- ▶ Stuur ons gerust een mail voor verdere vragen, opmerkingen, tips of problemen!
  
- ▶ Een overzicht van alle informatie die gegeven werd, maar ook foto's en video's van het event kun je **hier** terugvinden.