



Catálogo Serviços

Serviços Vulcano



Índice

Serviços Vulcano

Conte sempre com o Apoio Total da marca líder de mercado	03
Tudo sobre a Vulcano, onde e quando precisar	04
Documentação	08
Formação	09
Gabinete de Estudos e Dimensionamento	10
Serviço Pós-Venda	11
Serviços de Manutenção	12
Garantias do Comprador	13



Cliente



Pré-venda



Venda



Pós-venda

Conte sempre com o Apoio Total da marca líder de mercado

Apoio
Total
Vulcano

A Vulcano é responsável pelo desenvolvimento, fabrico e comercialização de uma completa e variada gama de produtos – **esquentadores, termoacumuladores, caldeiras, aquecimento central, bombas de calor, solar térmico e ar condicionado** – que oferecem as melhores soluções de água quente para consumo sanitário, bem como para aquecimento central e climatização.



Cliente

Para além da ampla oferta de produtos de qualidade, o grau de confiança que a Vulcano conquistou em Portugal resulta igualmente do **Apoio Total** que a marca disponibiliza. Um apoio que começa logo nos parceiros, apostando numa formação que valorize as competências dos profissionais que trabalham com os seus produtos. Neste sentido, dispõe de uma vasta gama de **Serviços que acompanham o processo de aquisição do produto: na pré-venda, na venda e no pós-venda**. Este apoio estende-se aos clientes finais.



Venda

Para acompanhar o processo de venda é fundamental conhecer tecnicamente os equipamentos. Nesse sentido, a Vulcano aposta na **Formação** dos parceiros, colaboradores e numa **Equipa Comercial** com forte cariz técnico.



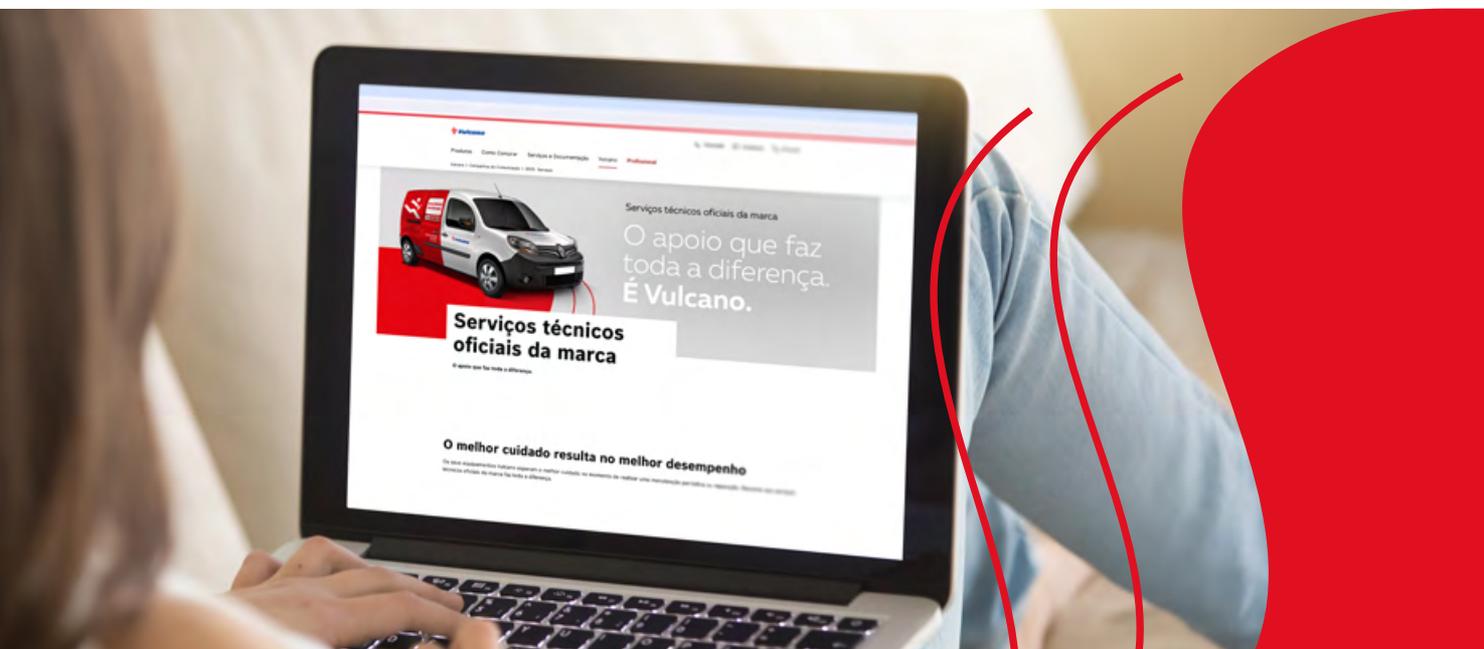
Pós-venda

Pela natureza dos produtos, o contacto com os clientes finais prolonga-se para além da venda, quando um cliente solicita um Serviço Pós-Venda. A Vulcano dispõe de uma vasta rede de Postos de Assistência Técnica Certificados que presta serviços entre 24h e 48h e de Contratos de Manutenção que garantem o funcionamento perfeito do equipamento. É por todas estas razões que se pode confiar na qualidade das soluções Vulcano e contar com o **Apoio Total da marca líder de mercado**.



Pré-venda

O **website www.vulcano.pt** e o **Gabinete de Estudos e Dimensionamento** fazem a primeira ligação da marca Vulcano com o público em geral e profissional, fornecendo antecipadamente todas as informações e explicações sobre a gama de produtos comercializados pela marca. Através do website, está ainda disponível documentação sobre os diversos produtos (catálogos, folhetos, manuais de instalação, certificados de homologação, etiquetas e fichas de produto, entre outros), o que se torna de extrema importância aquando da aquisição de produtos Vulcano.



Tudo sobre a Vulcano, onde e quando precisar

WEBSITE VULCANO: WWW.VULCANO.PT

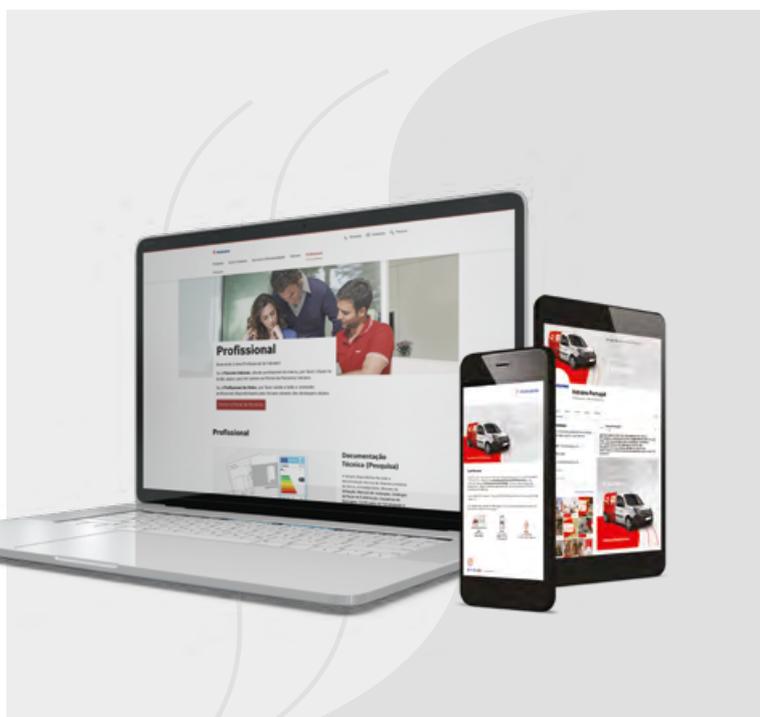
Sempre atenta à evolução tecnológica do mercado e à necessidade de fornecer aos clientes informação atualizada, a Vulcano apresenta o website www.vulcano.pt com novas funcionalidades, e sempre com informação completa, atual e detalhada.

Área de acesso profissional

Como registar-se no Portal de Parceiros Vulcano:

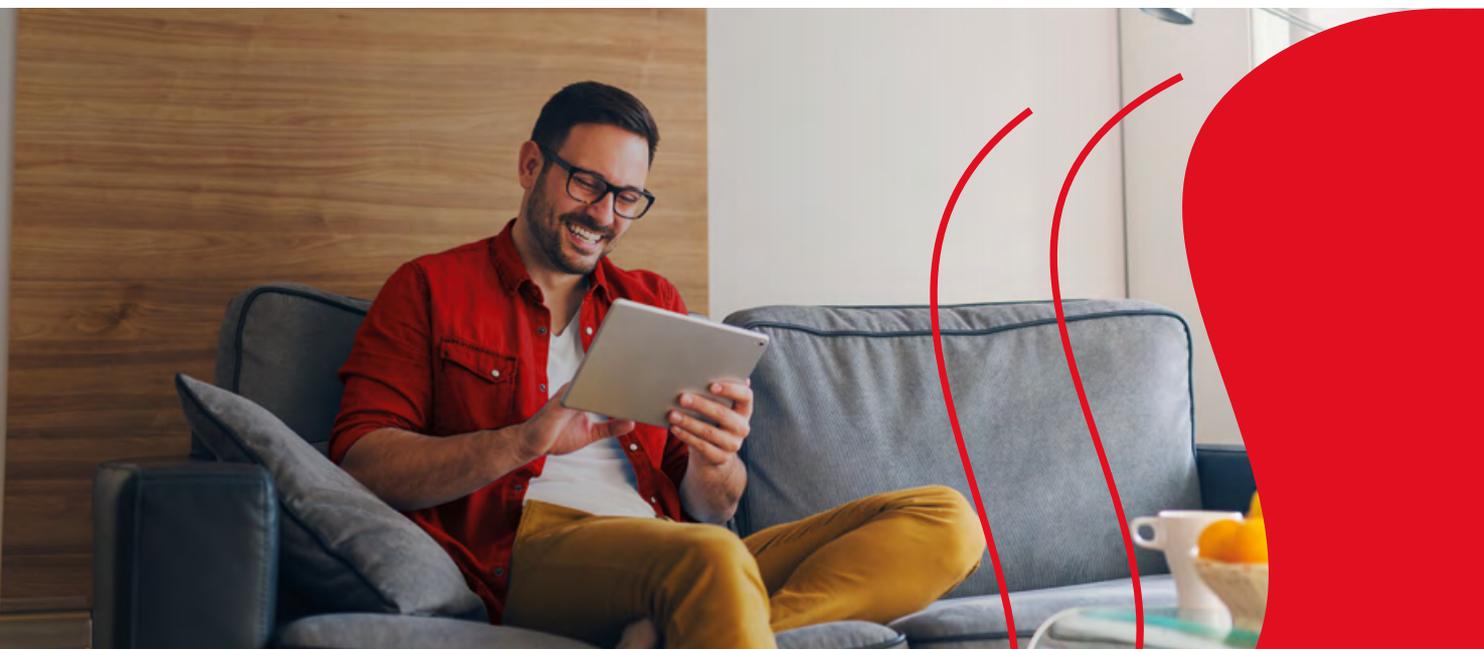
1. Aceda ao website Vulcano: www.vulcano.pt
2. Clique no menu **"Profissional"**
3. Clique no botão **"Entrar no Portal de Parceiros"**
4. Clique em **"Registe-se agora"**
5. **Inicie a sessão com SingleKey ID:**
 - Se já estiver registado no SingleKey ID, basta colocar os seus dados de acesso (e-mail e password);
 - Se ainda não estiver registado no SingleKey ID, coloque o seu e-mail, clique em "Inscrever-se", defina uma password, concorde com os termos de utilização e siga todos os passos para concluir a inscrição.
6. **Aceite os Termos e Condições**
7. Crie o seu **perfil pessoal**
8. **Efetue a validação da empresa**

Coloque o número de cliente Vulcano e o código postal da empresa e clique em "Verificar dados". Vai receber um e-mail (é indicado no Portal de Parceiros para que e-mail foi enviada a verificação de dados). Aceda a esse e-mail e clique em "Ative conta empresa"





Menus	Descrição Área Geral
 <p>Produtos</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Água Quente: Todos os Produtos de Água Quente · Aquecimento: Todos os Produtos de Aquecimento · Solar Térmico: Todos os Produtos de Solar Térmico · Ar Condicionado: Todos os Produtos de Ar Condicionado
 <p>Como Comprar</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Pedidos de orçamento gratuitos para sistemas de Aquecimento e Climatização · Contactos
 <p>Serviços e Documentação</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Pós-Venda: Assistência, Manutenção, Garantia · Documentação Técnica: Manual do Produto, Fichas Técnicas, Catálogo de produto, Características de Produto, Outra Documentação · Instituto de Formação Vulcano · Certificação Energética · Simulador de Poupança · Ajuda · Opinião · Contactos
 <p>Vulcano</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Aconselhamento · Eficiência Energética · Instalações · Notícias · Campanhas de comunicação · Distinção Vulcano · Aquece a curiosidade · Historial
 <p>Profissional</p>	<ul style="list-style-type: none"> · Portal de Parceiros · Documentação Técnica (Pesquisa) · Assistente Vulcano ErP · Club V · Instituto de Formação Vulcano (IFV)



E-NEWSLETTER VULCANO: NOTÍCIAS EM PRIMEIRA MÃO!

Notícias em primeira mão: a e-newsletter da Vulcano tem como objetivo dar a conhecer aos clientes registados na área "Profissionais" **todas as novidades em primeira mão!** Será sempre o primeiro a saber tudo sobre:

- Produtos
- Documentação
- Notícias
- Formação
- Campanhas de comunicação
- Vídeos
- Muitas outras novidades



REDES SOCIAIS

Para manter a proximidade com os seus parceiros, a Vulcano está presente nas redes sociais. Estas plataformas oferecem um maior acesso às notícias mais relevantes, novos produtos, passatempos, novidades exclusivas da marca e muito mais.

 www.facebook.com/VulcanoPortugal

 www.instagram.com/vulcanoportugal/

 www.linkedin.com/company/vulcanoportugal

 www.youtube.com/VulcanoPortugal





MICROSITE CLUB V

O clube de fidelização da Vulcano, **Club V** é o ponto de encontro entre a Vulcano e os seus clientes diretos, onde todos os meses ganha pontos com as suas encomendas, que se convertem em ofertas à sua escolha.

Para receber pontos basta adquirir Esquentadores, Termoacumuladores, Caldeiras, Depósitos, Sistemas Solares, Bombas de Calor e Ar Condicionado, registar a instalação de Esquentadores ou Caldeiras ou frequentar os cursos do Instituto de Formação Vulcano.

No microsite do Club V pode consultar os seus pontos, analisar o seu histórico de compras e fazer as suas encomendas a qualquer hora e em qualquer lugar. A qualquer momento, pode trocar os seus pontos pelos inúmeros artigos e experiências inesquecíveis que temos disponíveis para si.





Documentação

A Vulcano tem vindo, ao longo destes anos, a introduzir no mercado aparelhos com características e funcionalidades exclusivas, os quais têm constituído novidades mundiais. A comunicação ao mercado destes lançamentos passa, entre outros aspetos, pelo **desenvolvimento e produção de informação técnico-comercial de apoio**, de forma a comunicar e dotar os nossos clientes de conhecimento, e esclarecer as suas dúvidas sobre toda a gama de produtos Vulcano.

Acesso à Documentação

Para aceder ou consultar a documentação disponibilizada pela Vulcano deverá aceder ao website www.vulcano.pt seguido de "Serviços e Documentação", "Documentação" e selecionar o tipo de documento que procura.

Documentação Técnica (Pesquisa)	Manual de Produto	Catálogos do Produto	
<ul style="list-style-type: none"> A Vulcano disponibiliza-lhe toda a documentação técnica dos diversos produtos da marca, nomeadamente Manuais de utilização, Manuais de Instalação, Certificados de Homologação e ErP (etiquetas e fichas de produto) 	<ul style="list-style-type: none"> Manual do Produto 	Água Quente <ul style="list-style-type: none"> Esquentadores Termoacumuladores elétricos Bombas de Calor para A.Q.S. 	Solar Térmico <ul style="list-style-type: none"> Solar Térmico
		Aquecimento <ul style="list-style-type: none"> Caldeiras Murais de Condensação e Convencionais Radiadores e toalheiros Controladores Depósitos 	Ar Condicionado <ul style="list-style-type: none"> Ar Condicionado
			Outros <ul style="list-style-type: none"> Serviços
Folhetos	Características do Produto	Outra Documentação	
<ul style="list-style-type: none"> Esquentadores Bombas de Calor Caldeiras Ar Condicionado Minicatálogo Geral Serviço de Manutenção 	Água Quente <ul style="list-style-type: none"> Esquentadores Termoacumuladores elétricos Bombas de Calor para A.Q.S. Aquecimento <ul style="list-style-type: none"> Caldeiras Murais de Condensação e Convencionais Radiadores e toalheiros Controladores Depósitos 	Solar Térmico <ul style="list-style-type: none"> Solar Térmico Ar Condicionado <ul style="list-style-type: none"> Ar Condicionado Outros	<ul style="list-style-type: none"> Bandas Desenhadas Condições Gerais de Garantia de produtos Termos e Condições Gerais de Venda Tabela de Rendimentos de Caldeiras Murais, Aquecimento Central Tabela de Rendimentos de Esquentadores



Formação

A Vulcano, ao longo dos seus mais de 40 anos de história sempre dedicou especial atenção às necessidades de formação dos seus parceiros.

Sempre em busca da excelência, criámos em 2020 o Instituto de Formação Vulcano, com o intuito de continuar a formar profissionais da área da climatização, água quente e energia solar térmica, sem esquecer as vertentes comportamentais e organizacionais, dotando-os ainda das certificações legalmente exigidas.

Contando com a sua equipa de formadores altamente qualificados e em parceria com o ISQ, o Instituto de Formação Vulcano disponibiliza um conjunto muito abrangente de cursos, além de percursos formativos completos, para cada área de negócio.

Com a recente criação dos cursos de Instalação e Manutenção, o IFV deu mais um passo na qualificação e capacitação de profissionais. Estes cursos, destinados não apenas a novos técnicos mas também a profissionais experientes que pretendam aperfeiçoar conhecimentos, são compostos por uma componente essencialmente prática.

Os centros de formação, convenientemente localizados em Lisboa e Aveiro, estão equipados com os mais recentes produtos colocados no mercado pela Bosch Home Comfort, permitindo formações com uma grande vertente prática.

Além das formações em formato presencial, o IFV disponibiliza ainda um conjunto abrangente de formações técnicas online e em formato pós-laboral.

Conheça toda a nossa oferta e inscreva-se na modalidade de formação que mais se adequa às suas necessidades.

Descubra toda a informação em: www.ifv.vulcano.pt

BENEFÍCIOS DE SER UM FORMANDO IFV

Valorização pessoal através da aquisição de competências transversais e conhecimentos específicos para o desenvolvimento da respetiva atividade.

Poderá optar por cursos pontuais ou ingressar num percurso formativo adequado à atividade e ritmo de aprendizagem.

O número de horas de frequência na formação IFV, poderá capitalizar-se no volume de formação profissional contínua, obrigatória para cada trabalhador, de acordo com o código do trabalho.

Terá acesso a uma equipa de formadores especialistas, com capacidade e disponibilidade para os apoiar na sua atividade profissional do dia a dia.

Receberá um certificado de participação em todas as ações e um certificado de aprovação nos módulos do percurso formativo.

Todas as ações realizadas nos centros de formação de Lisboa e Aveiro incluem almoço e *coffee-breaks*.



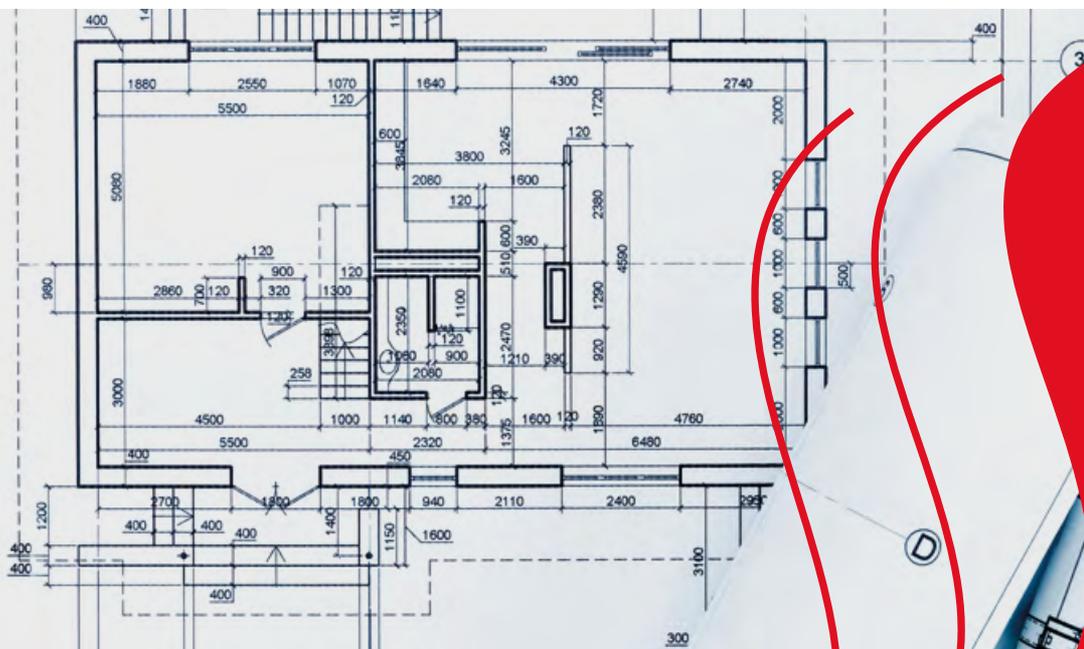
| Exterior



| Sala de formação prática



| Sala de formação teórica



Gabinete de Estudos e Dimensionamento

O Gabinete de Estudos e Dimensionamento (GED) dá uma resposta rápida e de confiança ao instalador, construtor e projetista, no **aconselhamento e na preparação de soluções** para sistemas solares térmicos, sistemas de aquecimento de águas sanitárias, aquecimento central e climatização. Na pré-venda, o gabinete presta também um serviço de atendimento e aconselhamento, servindo como plataforma de comunicação entre a Vulcano e o cliente.

Atividade principal

O Gabinete de Estudos e Dimensionamento tem como principal função dar apoio:

- No dimensionamento de sistemas e aconselhamento de soluções para águas quentes sanitárias
- No dimensionamento e aconselhamento de soluções para climatização e aquecimento central
- No dimensionamento e aconselhamento para o aquecimento de piscinas interiores e exteriores
- Na seleção de equipamento com base nas especificações e requisitos dos cadernos de encargos

O resultado é uma proposta para fornecimento de equipamento onde se documentam sugestões para ligação do equipamento proposto, características técnicas do mesmo e valorização da lista de material aplicável.

Para apoio ao dimensionamento nas várias soluções, torna-se imprescindível uma correta recolha de dados. E para facilitar esta recolha, disponibilizamos uma ficha na qual é possível descrever as características da instalação, de forma rápida e eficaz.

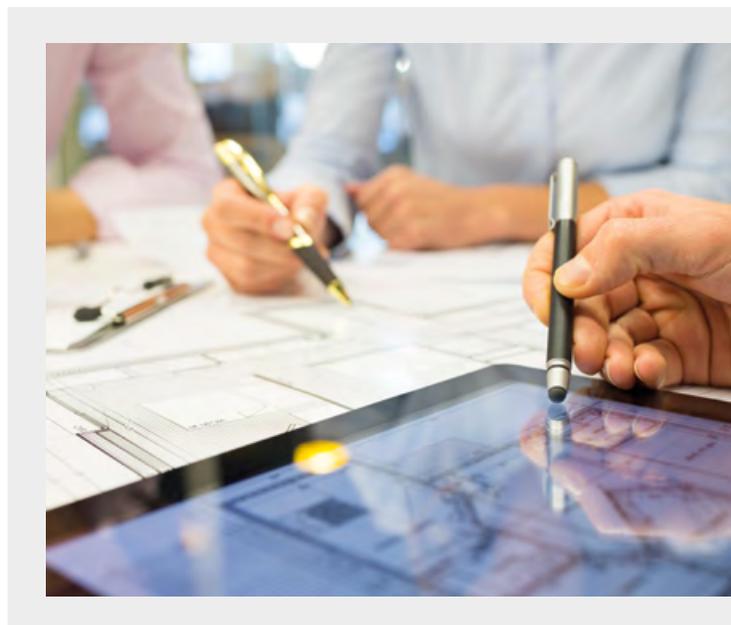


GABINETE DE ESTUDOS E DIMENSIONAMENTO

Serviços complementares

Como especialista nesta área, este gabinete presta ainda os seguintes serviços adicionais:

- Especificações técnicas/funcionamento de equipamentos
- Acompanhamento em obra (solicitado através do seu técnico/comercial)
- Elaboração de esquemas de princípio das soluções Vulcano





Serviço pós-venda

211 540 721*

* Chamada para a rede fixa nacional

Horário inverno (setembro a maio)
De 2ª a 6ª Feira das **9H00** às **19H00**

Horário verão (junho, julho e agosto)
De 2ª a 6ª Feira das **9H00** às **18H00**

Serviço Pós-Venda

O serviço **Pós-Venda** da Vulcano garante um grau de acompanhamento total quer ao cliente, quer ao consumidor final, a nível de **assistência técnica e/ou manutenção** do equipamento.

A Vulcano dispõe de uma **vasta rede de Postos de Assistência Técnica Certificados**, com cobertura em todo o país, incluindo ilhas, que desempenha um serviço de elevada qualidade, transmitindo toda a confiança. Os serviços Pós-Venda da Vulcano são fiáveis, competentes e rápidos - **resposta entre 24h e 48h**.

Dentro e fora do período de garantia estamos ao seu dispor para lhe prestar sempre o melhor serviço. Durante toda a vida do seu equipamento pode confiar a nossa assistência certificada e dedicada.

O serviço de Pós-Venda pode ser contactado através do **telefone** 211540721 ou através do **website** www.vulcano.pt.

Serviço pós-venda

211 540 721*

* Chamada para a rede fixa nacional

Horário inverno (setembro a maio)
De 2ª a 6ª Feira das **9H00** às **19H00**

Horário verão (junho, julho e agosto)
De 2ª a 6ª Feira das **9H00** às **18H00**

Os serviços Pós-Venda da Vulcano são realizados por empresas externas independentes (**Postos de Assistência Técnica Certificados - PAT's**). Através da implementação de ferramentas apropriadas, como auditorias aos parceiros, inquéritos de satisfação aos utentes, mas também da aposta na formação dos técnicos, dispomos de uma assistência técnica de excelência no mercado português.

Os Serviços de Assistência Técnica Certificados garantem:

- Utilização de Peças Originais que asseguram o funcionamento fiável do equipamento;
- Eficácia na resolução da avaria;
- Segurança, recorrendo ao melhor serviço para o seu equipamento realizado por um técnico que recebe diretamente da marca Vulcano, formação e documentação específica para o desenvolvimento desta atividade.



**Assistência
Certificada**



Serviços de Manutenção

A solução para o descanso total

Os **Serviços de Manutenção** Vulcano garantem a melhor performance dos sistemas de aquecimento de água e climatização - poupando tempo e dinheiro. Evita inconveniências ou futuras reparações, reduz gastos suplementares de energia e prolonga a vida útil do equipamento.

Vantagens	Serviços de Manutenção
Serviço e Prestações	Para Solar, Caldeiras, Termoacumuladores e Esquentadores, Ar Condicionado, Bombas de Calor , a Vulcano propõe dois tipos de contratos: <ul style="list-style-type: none"> • Contratos individuais, para habitações individuais; • Contratos de condomínio, para um número mínimo de 4 condóminos.
Serviços Incluídos	<ul style="list-style-type: none"> • Uma visita ao domicílio para a manutenção anual; • Mão-de-obra e deslocação sem encargos para repor o correto funcionamento do produto; • Utilização de peças originais; • Checklist do equipamento gratuito, em caso de adesão; • Período de visita aconselhado: entre o mês de abril e setembro, de forma a garantir o correto funcionamento dos equipamentos nos períodos de maior necessidade de utilização, durante o outono e o inverno.
Duração	Um ano.
Como Solicitar o Serviço de Manutenção	Contacte-nos para o Serviço Pós-Venda, através do número 211 540 721 (chamada para a rede fixa nacional), disponível de 2.ª a 6.ª feira entre as 9h e as 18h durante o horário de verão (junho, julho e agosto), e das 9h às 19h durante o horário de Inverno (setembro a maio). Se preferir, pode entrar em contacto connosco através do nosso website em www.vulcano.pt . <div style="text-align: right; margin-top: 10px;"> Serviço pós-venda 211 540 721* <small>* Chamada para a rede fixa nacional</small> Horário inverno (setembro a maio) De 2ª a 6ª Feira das 9H00 às 19H00 <hr/> Horário verão (junho, julho e agosto) De 2ª a 6ª Feira das 9H00 às 18H00 </div>



Garantias do Comprador

Para a Vulcano, os direitos dos utilizadores são fundamentais e é muito importante que estes disponham da informação relevante que irá assegurar a sua proteção. **A título informativo, os principais conceitos da defesa do consumidor são os seguintes:**

Direitos do consumidor

A Bosch Termotecnologia, S.A. responde perante o Comprador, pela falta de conformidade do mesmo com o respetivo contrato de compra e venda, durante um prazo estabelecido na legislação aplicável ao uso dado ao equipamento, que para uso doméstico por um consumidor corresponde a um período de responsabilidade do profissional de três anos, dentro dos quais, nos dois primeiros, vigora uma presunção de que a desconformidade existia à data de entrega do bem, e no terceiro ano, essa mesma prova tem de ser feita pelo consumidor, e de seis meses em equipamentos em utilização profissional, a contar da data de entrega do bem.

Serviços Técnicos Oficiais

Durante o período de garantia, as intervenções no equipamento serão exclusivamente realizadas pelos Serviços Técnicos Oficiais da Marca. Todos os pedidos de assistência deverão ser apresentados aos nossos serviços centrais de assistência técnica através do contacto 211 540 721 (chamada para a rede fixa nacional).

Conformidade

Para exercer os seus direitos, o consumidor pode denunciar ao vendedor a falta de conformidade do equipamento a qualquer momento a partir da entrega do mesmo, até ao final do período de responsabilidade do profissional, que corresponde a três anos. Relativamente aos equipamentos em utilização profissional, o Comprador deve denunciar ao vendedor a falta de conformidade do equipamento no prazo de dois meses a contar da data em que tenha detetado a referida falta de conformidade.

Defeitos

O Produtor corrigirá sem nenhum encargo para o Comprador, os defeitos cobertos pela garantia, mediante a reparação do equipamento ou pela sua substituição.

Para uma informação completa, aconselhamos a consulta das Condições Gerais de Garantia de produtos disponível em www.vulcano.pt.



junho 2025

Bosch Termotecnologia, S.A.
Sede: Av. Infante D. Henrique,
Lotes 2E e 3E - 1800-220 Lisboa | Portugal
Capital social: 2 500 000 EUR
NIPC: PT 500 666 474 · CRC: Aveiro



Serviço pós-venda

211 540 721*

* Chamada para a rede fixa nacional

Horário inverno (setembro a maio)
De 2ª a 6ª Feira das **9H00** às **19H00**

Horário verão (junho, julho e agosto)
De 2ª a 6ª Feira das **9H00** às **18H00**



www.vulcano.pt

Vulcano

Departamento Comercial

Av. Infante D. Henrique, lotes 2E e 3E
1800-220 Lisboa
tel. 218 500 300*
info.vulcano@pt.bosch.com

Instalações Fabris
E.N. 16 - Km 3,7 Aveiro
3800-533 Cacia



SOLUÇÕES DE ÁGUA QUENTE