

SAV Retours produits

Guide opératoire

se.com/fr

Life Is On Schneider Electric

Guide opératoire : SAV Retours Produits

Les principes

Cas 1 **Le produit défectueux est sous garantie.**
Vous avez le produit de remplacement en stock :

- vous gérez le remplacement du produit sur votre stock,
- un avoir vous sera émis à réception du produit défectueux, s'il est validé sous garantie.

Cas 3 **Le produit défectueux est hors garantie :**

- fournir et facturer un produit neuf,
- ou contacter le Centre de Contact Clients pour un produit réparable ou en échange standard.

Cas 2 **Le produit défectueux est sous garantie.**
Vous n'avez pas le produit de remplacement en stock :

- vous faites une demande de remplacement du produit au Centre de Contact Clients (vous ne passez plus de commande express mais vous faites la demande en ligne sur mySchneider dans la section COMMANDES/ SAV ou via les liens rapides).
- un produit vous est livré dans votre point de vente ou directement sur le site client,
- vous retournez le produit défectueux chez Schneider Electric avec le bordereau de retour technique.

Les règles de fonctionnement

- La garantie est calculée par rapport à la date de fabrication indiquée sur le produit.
- La durée contractuelle de garantie du produit est celle spécifiée à la saisie du formulaire en ligne. Si l'information n'est pas donnée, la garantie contractuelle sera par défaut de 18 mois + 6 mois, soit 24 mois.
- L'autorisation de retour est donnée sur la base de vos informations (Les commandes express pour motif de remplacement des produits défectueux ne sont plus autorisées).
- A réception, les produits contrôlés hors garantie ne donneront pas lieu à un avoir et donneront lieu à une facturation si le produit a été échangé.
- Le minimum du panier de réclamation est de 100 euros tarif (Tarif France HT).
- Les produits réceptionnés sans document ou par erreur de votre part permettant d'identifier le type de retour, sont mis en quarantaine 90 jours puis détruits sans possiblité de notre part de renvoyer la marchandise à l'expéditeur.
- Les produits réceptionnés, mais non conformes (hors garantie, ou quantité supérieure à la quantité attendue) sont mis en quarantaine 90 jours, détruits et non remboursés sans possiblité de notre part de renvoyer la marchandise à l'expéditeur.

Cas 1

Obtenir un avoir : vous avez le produit de remplacement en stock

Suivre les étapes suivantes

1 - Dépanner votre client avec le produit prélevé dans votre stock, après vous être assuré que le produit est sous garantie.

2 - Faire une demande pour avoir, le montant du panier pour avoir doit être de 100 euros (Tarif France HT) tarif minimum :
- indiquer votre référence de dossier de référence qui sera repris sur l'avoir,
- remplir le formulaire en ligne, avec toutes les références à retourner, pour obtenir un avoir,
- indiquer la cause de défaillance de chaque produit, l'autorisation de retour sera refusée sans cause de défaillance précise,
- indiquer le n° de série ou le date code si vous l'identifiez sur le produit, et le n° de dossier de l'accord technique transmis par le Centre de Contact Clients au client final et que celui-ci vous a fourni le cas échéant,
- attendre l'autorisation de retour du Centre de Contact Clients, et retourner les produits défectueux accompagnés du bordereau de retour,
- fournir les justificatifs de garantie si nécessaire (bon de livraison).

3 - Un avoir vous est émis après :
- réception des produits défectueux,
- contrôle de la validité de la garantie,
- Traitement des litiges.

Cas 2

Obtenir un produit de remplacement/réparation : Vous n'avez pas le produit de remplacement en stock

Suivre les étapes suivantes

1 - Faire une demande de remplacement, ou de réparation :
• remplir le formulaire en ligne, une demande par produit à remplacer, ou à réparer, en précisant le cas échéant l'adresse occasionnelle de livraison,
• indiquer votre référence de dossier qui servira de référence à la facturation si le produit n'est pas retourné,
• indiquer la cause de défaillance, la demande de remplacement du produit sera refusée sans cause de défaillance précise.

2 - Retour des produits défectueux :
• retourner le produit défectueux accompagné du bordereau de retour transmis par le Centre de Contact Clients,
• tout produit défectueux non réceptionné dans les 15 jours, suite à son remplacement, sera facturé aux conditions d'un produit neuf.

Attention : s'il s'agit d'un produit configuré ou un montage il vous faudra envoyer un mail à l'adresse suivante : schneider.suivicommandes@schneider-electric.com

Cas 3

Produit hors garantie

Suivre les étapes suivantes

1 - Le produit défectueux n'est ni réparable, ni échangeable : fournir et facturer un produit neuf.

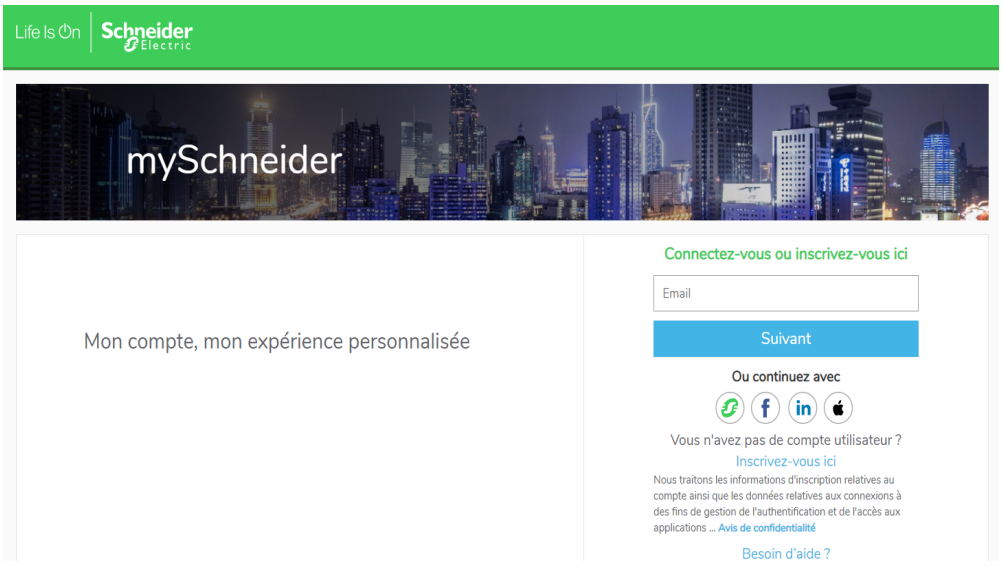
2 - Le produit défectueux est échangeable ou réparable : contacter le Centre de Clontact Clients qui vous orientera sur le service à proposer au client.

Comment accéder à l'expérience personnalisée mySchneider ?

- Sur le site Schneider Electric www.se.com/fr/, cliquez en haut à droite sur "se connecter/S'inscrire".

- Si vous êtes déjà inscrit à mySchneider-QuickDiS : Saisissez votre e-mail >Cliquez sur «Suivant» > Renseignez votre mot de passe > Cliquez sur «Connexion»
- Si vous n'êtes pas déjà inscrit à mySchneider-QuickDiS : Cliquez sur «Inscrivez-vous ici»
- Si vous êtes inscrit mais avez oublié votre mot de passe :

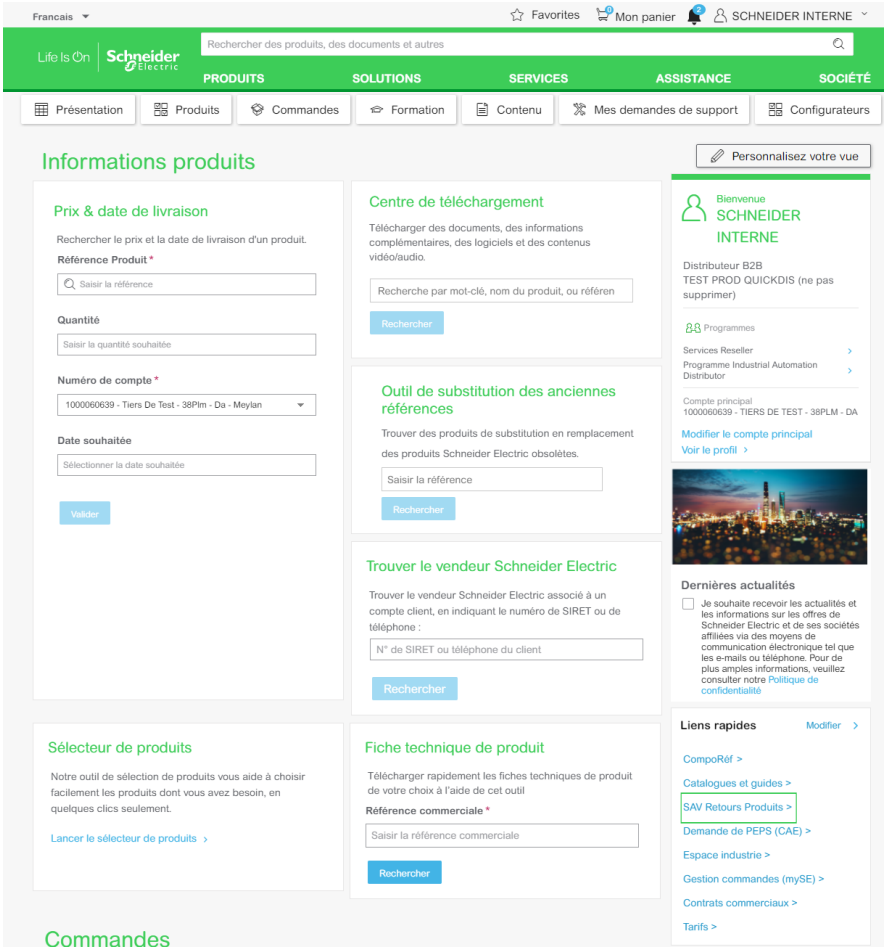
Cliquez sur «Besoin d'aide ?» > De là, vous pouvez récupérer votre mot de passe, changer d'adresse mail, renvoyer le code d'activation de votre compte et contacter le support.



Accueil mySchneider-QuickDiS

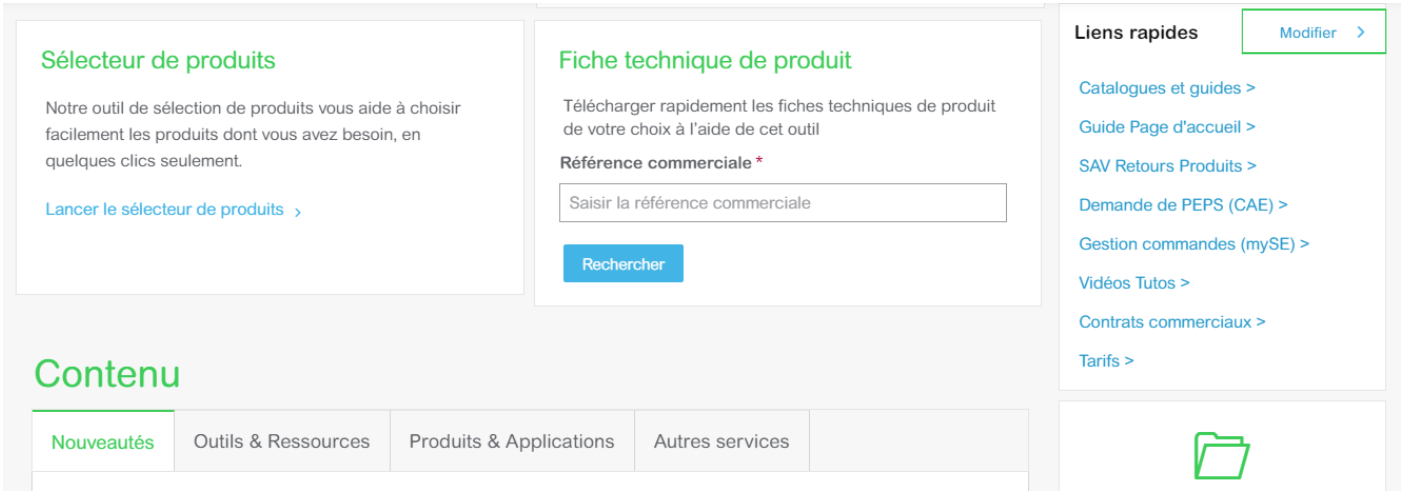
Une fois connecté accédez au [SAV Retours Produits] depuis vos liens rapides

2 - Le produit défectueux est échangeable ou réparable : contacter le Centre de Contact Clients qui vous orientera sur le service à proposer au client.

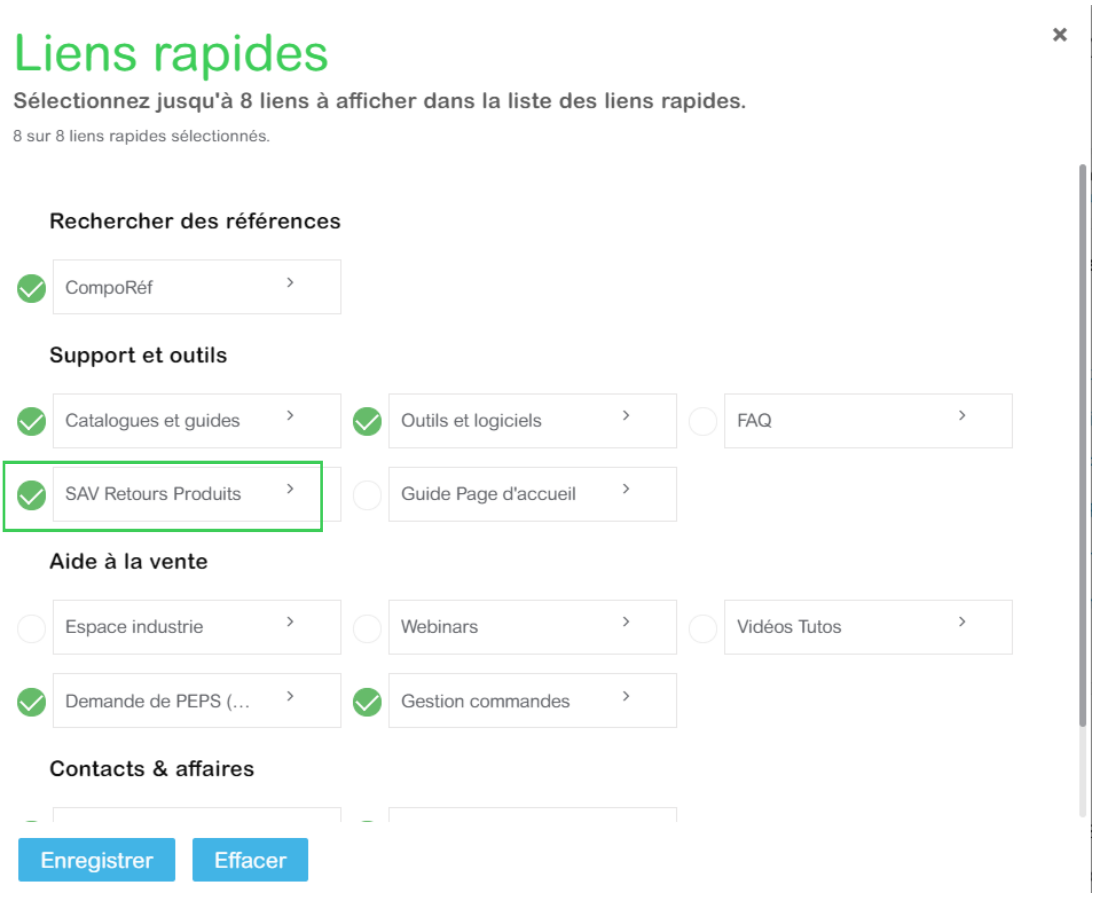


Comment accéder au SAV Retours Produits dans l'expérience personnalisée ?

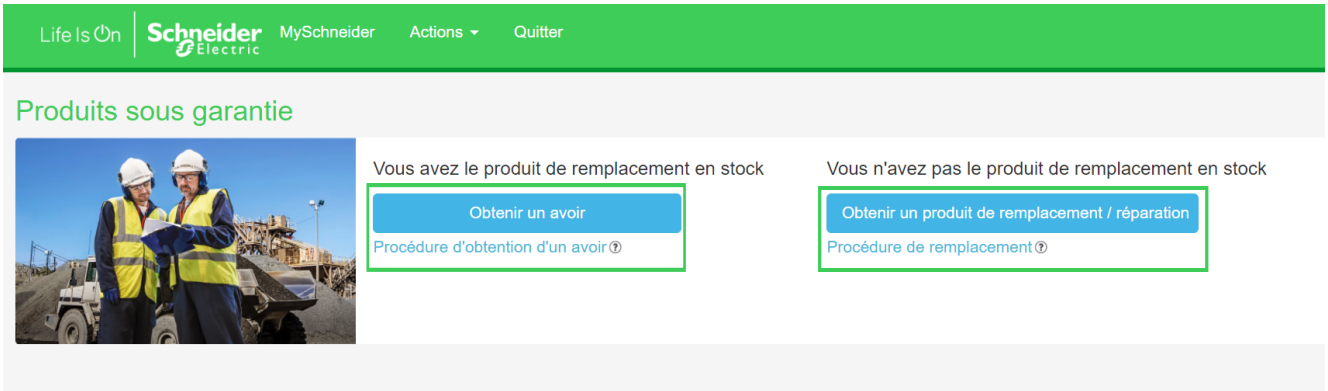
Attention : si le lien [SAV Retours Produits] ne s'affiche pas, c'est qu'il faut modifier l'affichage de vos liens rapides
(voir les étapes ci-dessous)



1 - Cliquer sur le bouton « Modifier »
2 - Puis cocher la case [SAV Retours Produits] et cliquez sur « Enregistrer »
3 - Vous aurez ainsi accès au lien [SAV Retours Produits]



Comment accéder au SAV Retours Produits dans l'expérience personnalisée ?



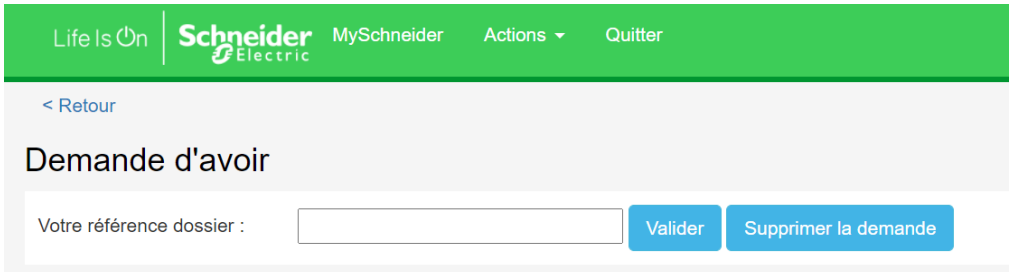
Accueil procédure SAV Retours Produits

Utilisez l'outil [SAV Retours Produits] pour les 2 situations.

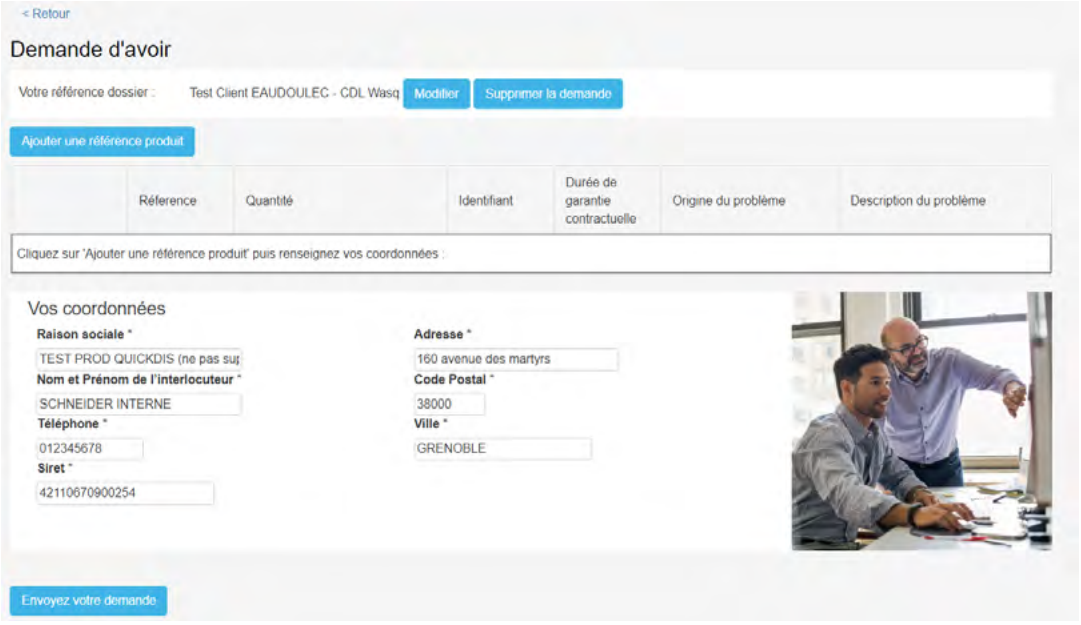
Formulaire de saisie

Cas 1 et Cas 2 - Données générales à renseigner

1 - Créer un nom de dossier pour votre demande SAV Retours Produits (exemple : nom de chantier, affaire, client, etc.…)

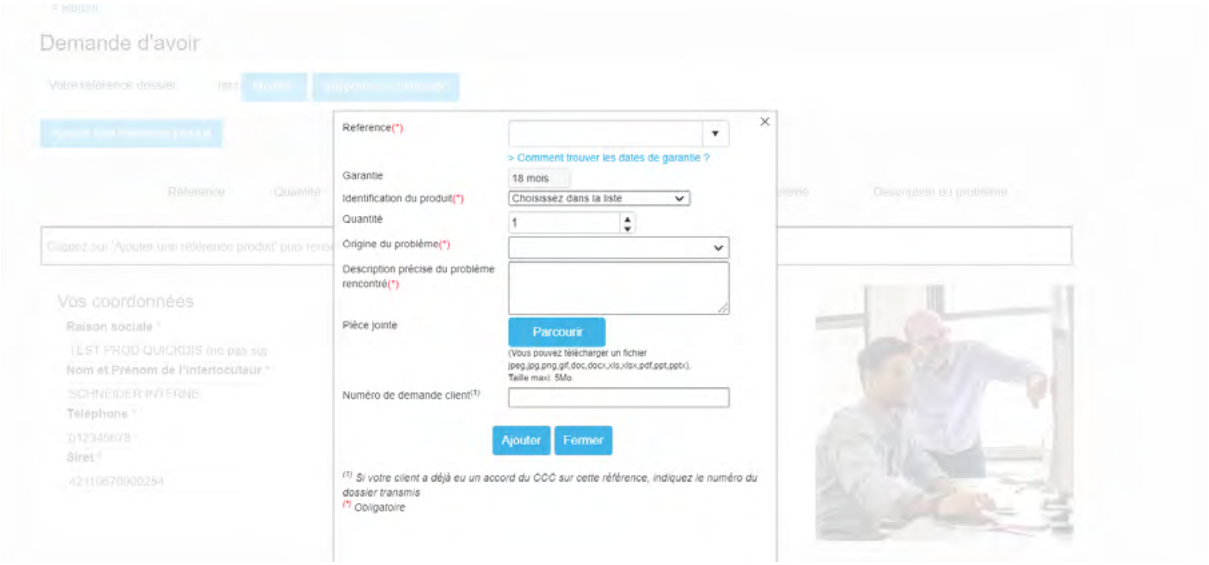


2 - Le nom de votre dossier sera rappelé sur les avoirs et bordereau de retour. Pour les demandes de remplacement, en cas de non-retour de la marchandise défectueuse ou non conforme, nous nous réservons le droit de déclencher une facturation sur la base de ce nom de dossier.



Formulaire de saisie

3 - Saisir tous les produits à retourner pour avoir.

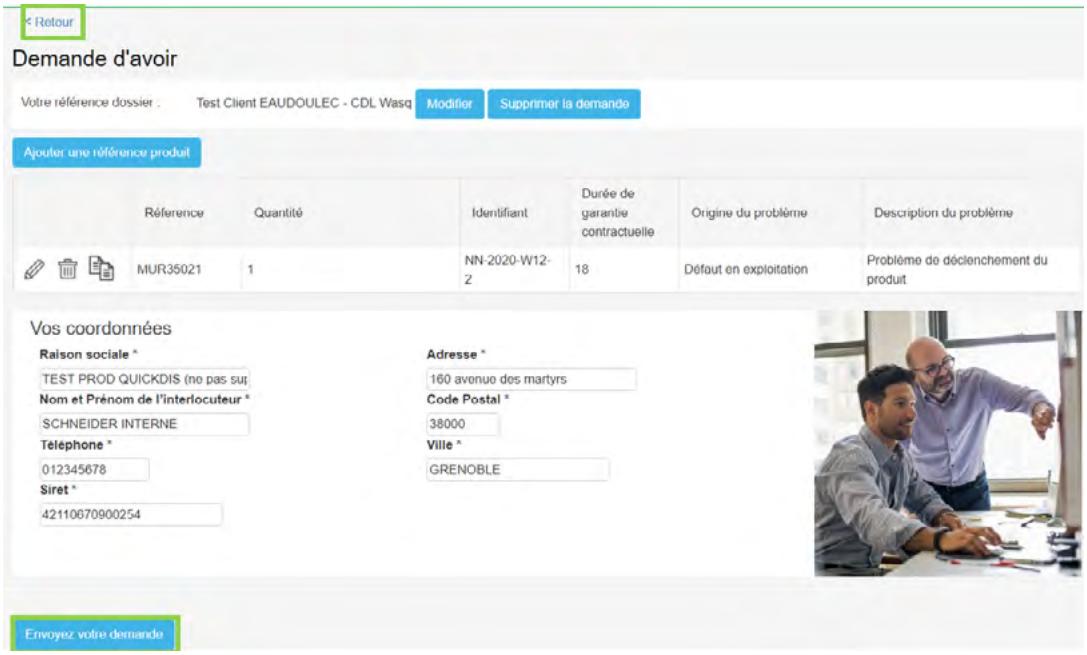


Possibilité de rajouter une nouvelle référence :

- Modifier la ligne saisie.
- Supprimer la ligne saisie.
- Dupliquer la ligne saisie.

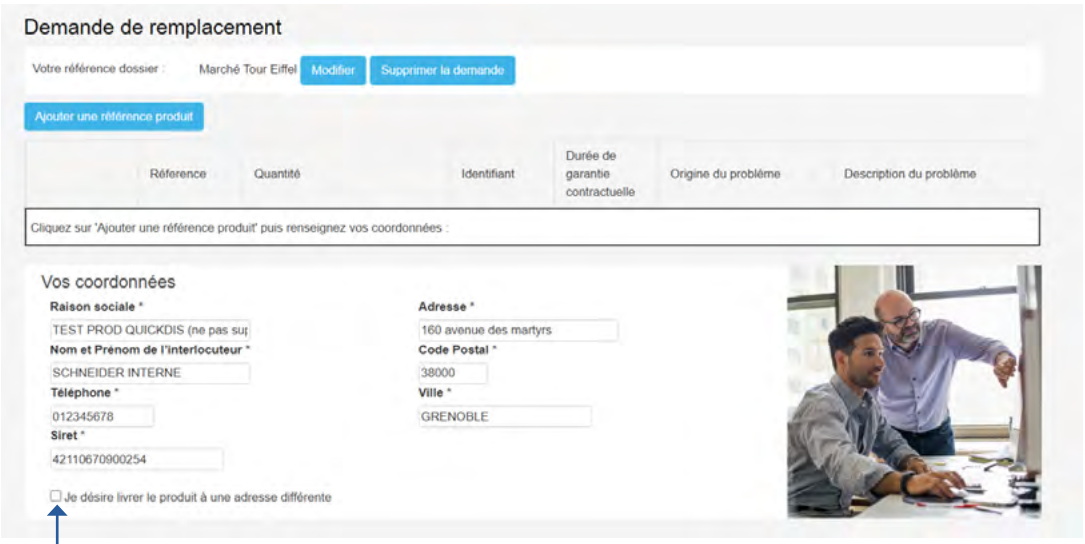
Formulaire de saisie

4 - Valider le dossier lorsque toutes les références ont été saisies.
Pour une demande d'avoir, si le dossier est < 100 euros (Tarif France HT)
un message vous alertera.
En validant la touche « retour » vous sauvegarderez votre demande pour une reprise ultérieure.



Données spécifiques pour le Cas 2 - Demande de remplacement/réparation

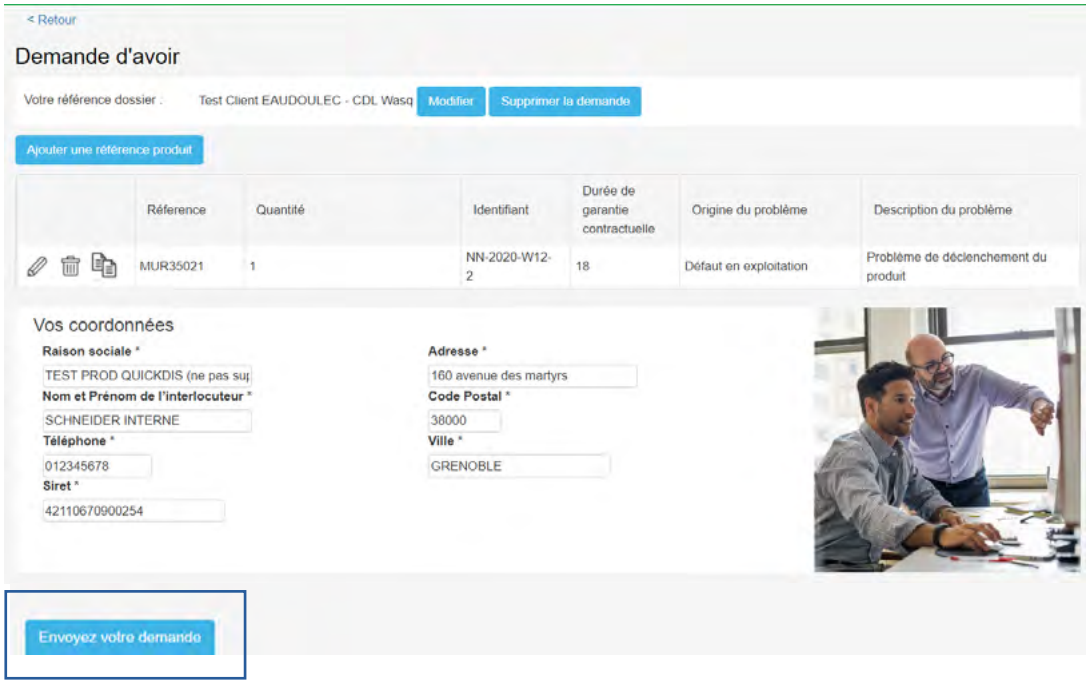
Dans le cas d'un remplacement, vous ne pouvez saisir qu'une seule référence de produit.
Si vous avez plusieurs produits à remplacer, créer un dossier par produit.
Si le produit n'apparait pas, vous pouvez le saisir en texte libre.



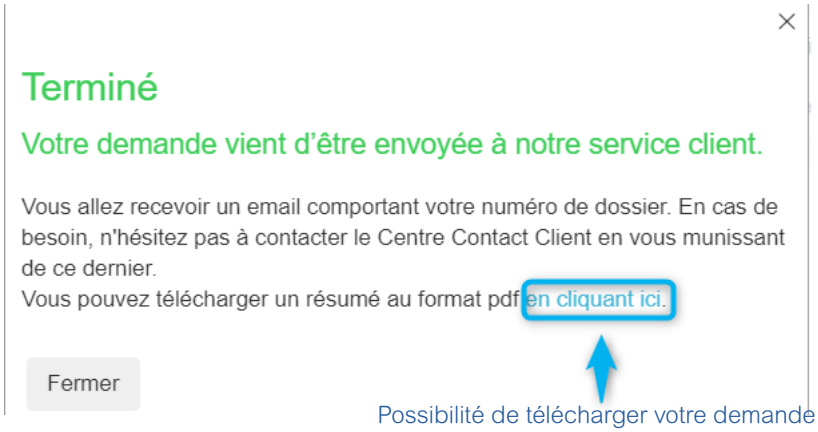
Vous pouvez également demander la livraison à une adresse occasionnelle en cochant cette case.

Formulaire de saisie

Cas 1 et Cas 2 – Envoyer votre demande



Un message confirme l'envoi de votre demande



Possibilité de télécharger votre demande de retour.
Attention, ce document ne fait pas office de bordereau de retour



Formulaire de saisie

Mail d'accusé de réception

Un mail d'accusé de réception de votre demande vous est envoyé.

Par la suite vous recevrez :

- soit l'autorisation de retour faisant office de bordereau de retour,
- soit le refus de la prise en charge.



Schneider Electric - Nous avons reçu votre demande - ref:_00DA0abSm._5001H1F17NU:ref Boîte de réception ×

Schneider Electric <customercare.fr@schneider-electric.com>
À moi

Votre demande du 24/03/2021 concernant :
"Demande de retour technique pour avoir - dossier Marché Tour Eiffel"
a été référencée sous le N° 78839375

Bonjour Mr. TEST INTERNE NE PAS DIFFUSER,

Votre demande référencée ci-dessus a été prise en charge par notre Centre de Contact Client,
son traitement est en cours, nous vous tiendrons informé au plus tôt de la suite donnée.

En vous remerciant de votre confiance.

Cordialement

Important :
Si vous souhaitez répondre à cet e-mail,
merci de conserver la référence suivante dans l'objet : [ref:_00DA0abSm._5001H1F17NU:ref]

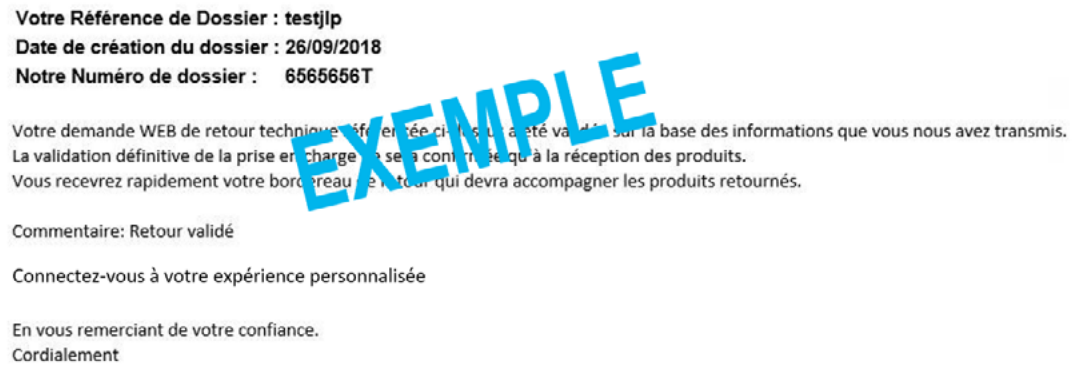
Ne pas envoyer ce mail sans cette référence à une demande déjà existante.

Centre Contact Clients Schneider France
0825 012 999 CONSEILS - Pour vous accompagner dans vos choix de solutions ou vos suivis de commandes
0810 102 424 SERVICES - Pour vous assister à distance lors de mise en service, dépannage ou maintenance
site : https://www.se.com/fr/fr/work/support/customer-care/

EXEMPLE

Mail d'autorisation de retour

Un mail d'autorisation de retour faisant office de bordereau de retour vous est envoyé si votre demande est validée.



Votre Référence de Dossier : testjlp
Date de création du dossier : 26/09/2018
Notre Numéro de dossier : 6565656T

Votre demande WEB de retour technique référencée ci-dessus a été validée sur la base des informations que vous nous avez transmis.
La validation définitive de la prise en charge ne sera confirmée qu'à la réception des produits.
Vous recevrez rapidement votre bordereau de retour qui devra accompagner les produits retournés.

Commentaire: Retour validé

Connectez-vous à votre expérience personnalisée

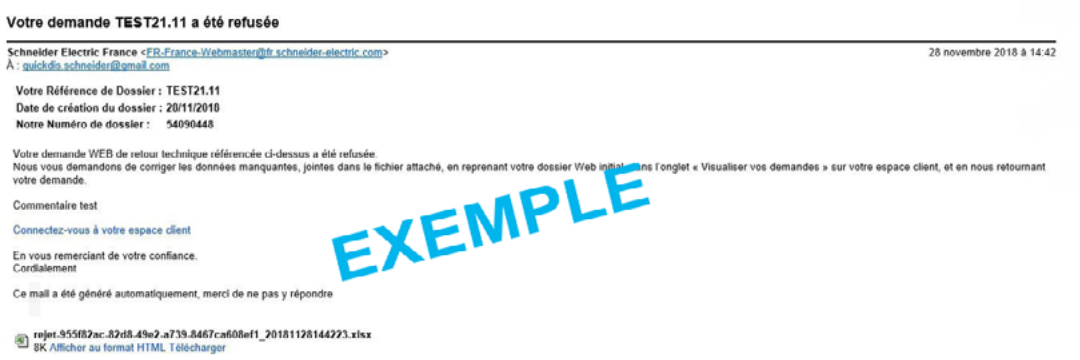
En vous remerciant de votre confiance.
Cordialement

EXEMPLE

Formulaire de saisie

Mail de refus de dossier

Un mail de refus de la prise en charge vous est envoyé si votre demande est rejetée.



Votre demande TEST21.11 a été refusée

Schneider Electric France <FR-France-Webmaster@fr.schneider-electric.com> 28 novembre 2018 à 14:42
À : quickdis.schneider@gmail.com

Votre Référence de Dossier : TEST21.11
Date de création du dossier : 20/11/2018
Notre Numéro de dossier : 54090448

Votre demande WEB de retour technique référencée ci-dessus a été refusée.
Nous vous demandons de corriger les données manquantes, jointes dans le fichier attaché, en reprenant votre dossier Web initial dans l'onglet « Visualiser vos demandes » sur votre espace client, et en nous retournant votre demande.

Commentaire test

Connectez-vous à votre espace client

En vous remerciant de votre confiance.
Cordialement

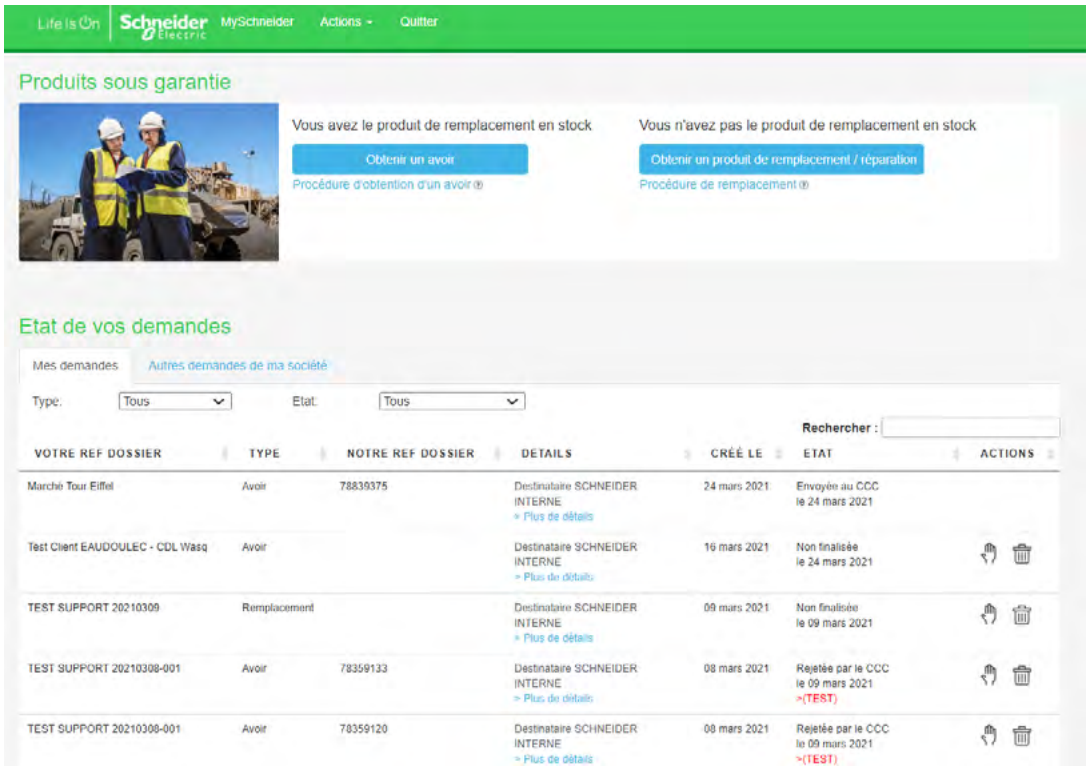
Ce mail a été généré automatiquement, merci de ne pas y répondre

rejet.955f82ac-82d8-49e2-a739-8467ca608ef1_20181128144223.xlsx
8K Afficher au format HTML Télécharger

EXEMPLE

Formulaire de saisie

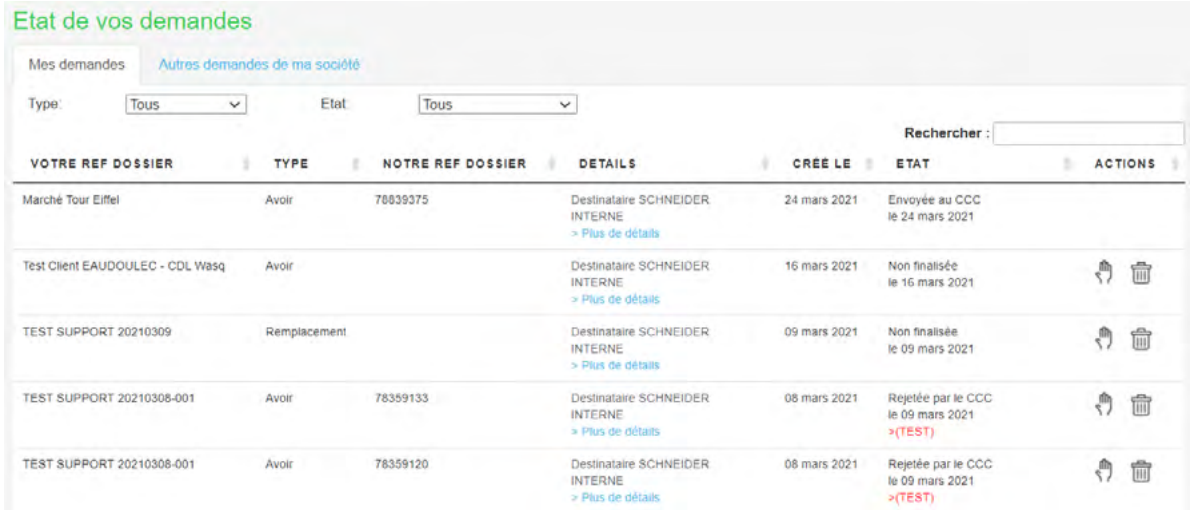
Cas 1 et cas 2 - Visualisation de vos demandes



Vous avez la possibilité de visualiser :
- toutes vos demandes,
- vos demandes filtrées par type,
- vos demandes filtrées par état.

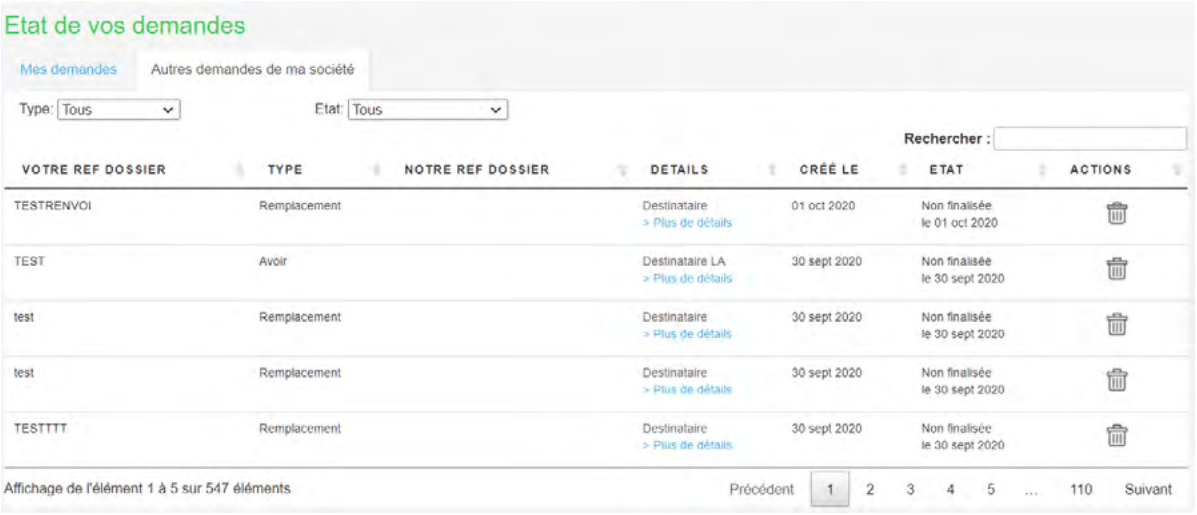
Le champ [Rechercher] vous permet de chercher votre dossier par numéro ou par référence

Vous pouvez reprendre [ ] ou supprimer [ ] vos demandes non finalisées, ou vos demandes/ lignes refusées par le Centre de Contact Clients.

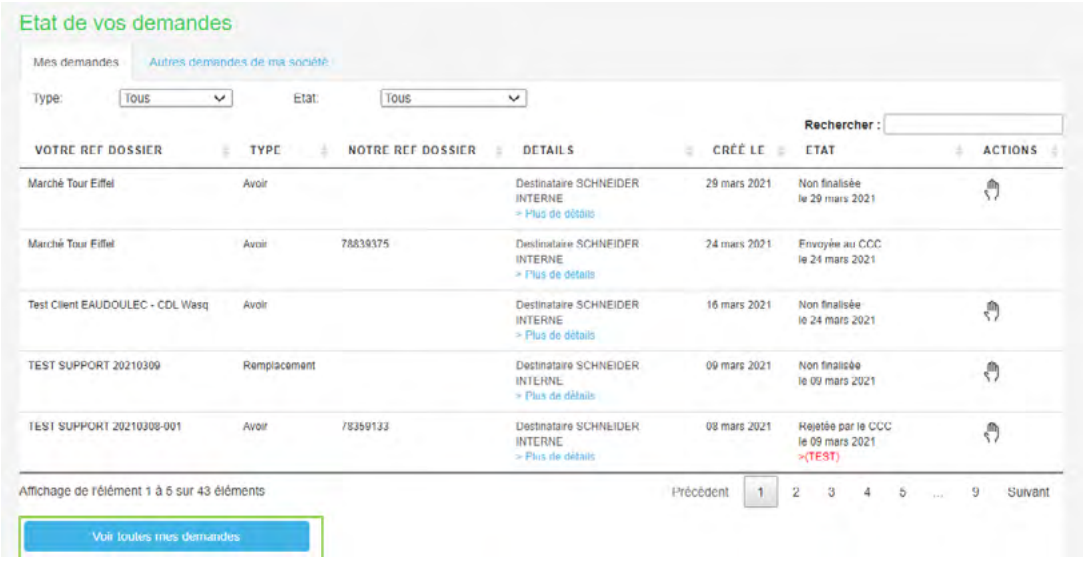


Formulaire de saisie

Avant de créer la demande d'avoir ou de remplacement, vous pouvez vérifier si la demande n'a pas été créée par un de vos collègues en cliquant sur l'onglet [Autres demandes de ma société]. Vous ne pouvez pas modifier la demande faite par un collègue mais seulement la supprimer.



En cliquant sur [Voir toutes mes demandes], vous avez accès à l'ensemble de vos documents.



Life Is On | Schneider Electric

schneider-electric.fr

Schneider Electric France
Direction Marketing Communication France
Centre PLM
F-38050 Grenoble cedex 9
Conseils : 0 825 012 999*
Services : 0 810 102 424**

* Service 0,15€/appel + prix de l'appel
** Service gratuit + prix de l'appel

© 2021 Schneider Electric. Tous droits réservés. Life Is On Schneider Electric est une marque commerciale appartenant à Schneider Electric SE, ses filiales et ses sociétés affiliées.

En raison de l'évolution des normes et du matériel, les caractéristiques indiquées par les textes et les images de ce document ne nous engagent qu'après confirmation par nos services.
Life Is On : la vie s'illumine - Conception, réalisation : L'Elan Créatif - Photos : Istock, Schneider Electric
09/2021
ZZ6170-A