DEMANDE DE SERVICE

Manuel



Chers clients,

Renson propose des solutions de qualité et met tout en œuvre pour que ses produits arrivent en parfait état sur le chantier. Par le biais de ses formations et instructions, la Renson Academy dispense à ses partenaires les connaissances nécessaires à cet effet. Un montage optimal est ainsi garanti et chaque partenaire de Renson est également en mesure d'effectuer une intervention de première ligne.

Si un problème survient malgré tout et que vous devez demander de l'aide à Renson, il est essentiel, pour un traitement rapide et sans heurts, que les **demandes de service** soient bien documentées et envoyées suivant le bon canal.

Dans ce manuel, nous vous montrons les étapes à suivre pour soumettre votre demande de service en ligne de la meilleure façon possible.

TABLE DES MATIÈRES

1. La bonne plateforme pour la bonne question	3
2. Qu'entend-on par « demande de service » ?	4
3. Où pouvez-vous enregistrer une demande de service ?	5
3.1. Via la plateforme d'e-commerce	5
3.2. Via le portail professionnel sur renson.eu	5
3.3. Aspect & interface	5
4. Comment enregistrer une demande de service ?	5
4.1. Vous utilisez e-REPS et votre commande originale est enregistrée sur e-REPS	5
4.1.1. Initier une demande de service sur e-REPS	5
4.1.2. La demande, étape par étape	6
4.1.3. Obtenir une pièce de rechange sans complications	11
4.1.4. Suivi de votre demande de service et ajout d'informations	13
4.2. Demande de service pour un produit pour lequel vous utilisez normalement RIO	14
4.2.1. Démarrer une demande de service dans RIO	14
4.2.2. Remplir votre demande de service avec les données requises	16
4.2.3. Suivi de votre Demande de service dans RIO	18
4.3. Enregistrer une demande de service via le portail professionnel	20
4.3.1. Initier une demande de service sur le portail professionnel	20
4.3.2. La demande, étape par étape	20
4.3.3. Suivi par e-mail	21



1. La bonne plateforme pour la bonne question

Il est important que nous vous aidions aussi rapidement et aussi bien que possible en cas de problème ou de question. C'est pourquoi il est important de choisir le bon canal.

Avant d'initier un service, il est utile de vérifier si votre question concerne réellement une demande de service.

- a. Vous avez une QUESTION COMMERCIALE ou une QUESTION DE SERVICE ?
 - Une demande de service est toujours basée sur une plainte relative à une non-conformité d'un produit Renson, de son administration ou de sa livraison (par exemple : pièces défectueuses, pièces endommagées, pièces manquantes, erreur sur les documents d'expédition...]. Pour ce genre de questions, rendez-vous sur la plateforme d'e-commerce familière e-REPS ou RIO. Vous pouvez envoyer les informations requises à notre équipe de Service au moyen d'un formulaire de demande de service en ligne.Vous trouverez également ce formulaire de demande de service sur le portail professionnel via notre site web <u>renson.eu</u>. Dans ce manuel, nous vous guiderons pour remplir ce formulaire.
 - Pour les autres questions, telles que les options de produits, les commandes ultérieures, les prix, etc., votre interlocuteur est votre personne de contact habituelle au sein de l'équipe commerciale.
- b. Une PIÈCE DE SERVICE ou une COMMANDE (ultérieure) ?
 - Si, en raison d'un défaut ou d'un dysfonctionnement, vous avez besoin d'une pièce de rechange présentant exactement les mêmes caractéristiques que celles de la commande initiale, le moyen le plus simple de la commander est d'envoyer une demande de service. Si vous souhaitez passer une commande (ultérieure), vous pouvez toujours prendre contact avec votre interlocuteur commercial habituel.



Si aucune pièce n'est défectueuse ou endommagée, mais que vous n'êtes pas en mesure de réaliser le montage correctement, consultez toujours le **manuel** ou les informations sur le produit et la FAQ. Une solution rapide est souvent à portée de main.

Pour un support technique urgent, vous pouvez également joindre notre **Renson HOTLINE**.

Si vos monteurs ne sont pas suffisamment familiarisés avec le montage du produit, vous pouvez toujours les inscrire à une formation de **Renson Academy**.



• Une demande de service est un enregistrement en ligne d'une plainte par laquelle vous, en tant que client professionnel de Renson, demandez l'assistance de Renson pour résoudre une non-conformité.

Que faire si je ne suis pas un client professionnel direct de Renson?

Seuls les **clients directs de Renson** peuvent introduire une demande de service auprès de Renson.

En tant que client indirect, la demande passe toujours **par votre revendeur**.

Vous pouvez donc enregistrer votre demande en tant que client indirect via le portail professionnel ou e-REPS, qui parviendra ensuite à Renson via votre revendeur.

- L'assistance que vous demandez à Renson pour résoudre une plainte figure parmi l'un des 3 services suivants :
 - · Demande d'une intervention
 - · Commande d'une pièce de rechange
 - Notification d'une plainte

Intervention	Pièce de service	Plainte
Vous n'avez pas d'avis concret sur la solution du problème/de la panne sur place et souhaitez l'assistance d'un technicien Renson. (*)	Vous savez précisément comment et avec quelles pièces le problème/ la panne peut être réso- lu[e] et vous pouvez procéder immédiatement à la commande. [**]	 Vous ne savez pas précisé- ment comment et avec quelles pièces le problème/ la panne peut être résolu(e). Vous ne savez pas si un technicien Renson est né- cessaire sur place. Vous souhaitez introduire une autre plainte.

[*] La question de savoir si l'intervention sur place d'un technicien Renson est souhaitable est toujours évaluée et approuvée par un collaborateur du service d'assistance Renson. Les interventions d'un collaborateur de Renson sont en principe payantes.

(**) Il s'agit toujours de pièces identiques à celles de la commande originale. Si les pièces demandées sont différentes de celles qui figuraient dans la commande initiale, il ne s'agit pas d'une demande de service, mais d'une commande ultérieure.



3. Où pouvez-vous enregistrer une demande de service ?

3.1. VIA LA PLATEFORME D'E-COMMERCE

Pour enregistrer une demande de service, vous partez de la même plateforme d'e-commerce en ligne que celle où vous saisissez et suivez vos devis et vos commandes. Il peut s'agir d'e-REPS ou (depuis le début de 2021 pour certains produits) de RIO.

L'avantage d'une demande via ces plateformes est que vous pouvez partir de la commande existante et ainsi indiquer la pièce spécifique sur la commande. De cette façon, les informations de la commande initiale et les vôtres, en tant qu'utilisateur, peuvent être reprises et le risque d'erreur est minimal.

3.2. VIA LE PORTAIL PROFESSIONNEL SUR RENSON.EU

Si vous n'avez pas accès à l'une de nos plateformes ou si la commande initiale n'est pas liée à vous en tant qu'utilisateur, vous pouvez toujours soumettre une demande de service via le formulaire de service qui se trouve sur le portail professionnel via <u>renson.eu</u>

3.3. ASPECT & INTERFACE

La demande de service sur notre plateforme en ligne e-REPS d'une part et sur RIO (pour Outdoor) ne présente pas le même aspect & interface. Toutefois, l'objectif est toujours le même, à savoir vous offrir la possibilité de soumettre rapidement et correctement une demande en ligne.



4. Comment enregistrer une demande de service ?

Au préalable : Avoir vos numéros de garantie et de commande à portée de main

Tout commence par l'identification correcte de votre produit RENSON installé ! Les dimensions, la couleur et les autres spécifications sont connues dans notre système. Par conséquent, assurez-vous d'avoir le numéro de garantie ou de la commande originale à portée de main.

4.1. VOUS UTILISEZ E-REPS ET VOTRE COMMANDE ORIGINALE EST ENREGISTRÉE SUR E-REPS

4.1.1. INITIER UNE DEMANDE DE SERVICE SUR E-REPS

- À l'aide de votre numéro de commande, de référence, d'identification, retrouvez la commande originale sur e-REPS et cliquez sur la webID correcte. La demande de service est alors liée à la commande initiale et peut reprendre les données d'origine.
- Vous démarrez une nouvelle communication relative à cette commande en cliquant sur l'onglet « communication ». En dessous, choisissez le bouton « Ajouter une demande de service ».

Information	Configurateur	Communication 📀	Historique du dossier	Historique du statut
Ajouter communication	Ajouter une demande	de service		
		3		

4.1.2. LA DEMANDE, ÉTAPE PAR ÉTAPE

ÉTAPE 1 : INFORMATIONS DU DEMANDEUR

- \blacksquare Choisissez l'un des trois types de service
- \blacksquare Indiquez si vous achetez directement chez Renson ou via un revendeur
 - Si vous achetez <u>via un revendeur</u>, saisissez l'adresse e-mail de la personne ou du service de contact chez le revendeur qui traitera la demande dans un premier temps.

J'achète (*) 🖲	 Directement auprès de Renson Via un revendeur
Adresse e-mail du revendeur (*)	
	Si vous passez par un revendeur pour commander, vous devez également passer par lui pour faire la demande de service. Si vous indiquez l'adresse e-mail de la personne de contact chez votre revendeur dans le champ prévu à cet effet, vous pouvez remplir le formulaire et celui-ci sera envoyé à votre revendeur. Il devra ensuite contacter Renson.

Le distributeur recevra un e-mail à cette adresse avec les détails de votre demande. Cet e-mail contiendra également un CODE.

Si	vous ne parvenez pas à résoudre le problème avec votre client, vous
Re	nson e-REPS, à partir du bon Web ID, ou sur le portail Web ofessionnel.
En	cliquant sur le bouton « Utiliser le code d'importation » et en saisissan
le l	bon code d'identification (conier-coller), vous nouvez importer les
inf	ormations telles qu'elles ont été saisies par votre client et adapter et
00	mpléter la demande. Lorsque vous avez terminé vous envoyez la
de	mande à Renson pour un traitement ultérieur.
Si	vous avez des questions ou souhaitez apporter un complément
d'i	nformation par la suite, vous pouvez toujours le faire au moyen d'une
rer	narque sur la demande de service que vous avez introduite.
No	ous attendons avec impatience votre demande de service afin que nous
	issions yous aider, yous et votre client

Si vous achetez <u>directement auprès de Renson</u>, vous lancez une demande à partir du WebID correct. Si ce n'est pas possible, vous pouvez toujours créer un nouveau WebID sur eReps (pour pouvoir le suivre sur eReps) ou lancer une demande sur le portail professionnel. Si, en tant que revendeur, vous avez reçu une demande d'un client par e-mail, vous pouvez utiliser le bouton "utiliser le code d'importation" pour copier toutes les données, y compris les pièces jointes, de la demande indirecte dans votre demande de service à Renson.

1 Information	s sur le demandeur	Informations sur la	réclamation	Informations sup	plémentaires
formations sur le demand	leur				Utiliser is code d'un
Allez renseigner toutes les informati	ons relatives à votre der	mande de service ci-desso 15 en mesure de vous aide	us, ne convient p r de manière cibi	as pour des commande ée et efficace.	s uitérieures.
vous souhaitez ajouter des informati mmentaire à votre demande de serv	ons après avoir soumis ce.	votre demande, vous pour	vez le faire en rép	ondant à l'e-mail de cor	dirmation ou en ajoutant
vous souhaitez ajouter des informati ommentaire à votre demande de servi Votre demande de service (*)	ons après avoir soumis ce.	votre demande, vous pour pièce de rechange Ø	vez le faire en rép	ondant à l'e-mail de cor	dirmation ou en ajoutant
vous souhaitez ajouter des informati ommentaire à voore demande de serv Votre demande de service (*)	 ce. Commander une Demander une in 	votre demande, vous pour pièce de rechange O ttervention O	vez le faire en rép	ondant à l'e-mail de cor	dirmation ou en ajoutant
vous souhaitez ajouter des informati mmentaire à votre demande de serv Votre demande de service (*)	 ce. Commander une Demander une in Faire une réclama 	votre demande, vous pour pièce de rechange O tervention O ation O	vez le faire en rég	ondant à l'e-mail de cor	dirmation ou en ajoutant
vous souhaitez ajouter des informati ummentaire à votre demande de servi Votre demande de service (*) (Jachète (*) @	ons après avoir soumis ce. Commander une Demander une in Faire une réclamu	votre demande, vous pour pièce de rechange O ttervention O etion O rès de Renson	vez le faire en rég	ondant à l'e-mail de cor	dirmation ou en ajoutant

L'option "J'achète : directement auprès de Renson" sera cochée automatiquement. Toutes les données peuvent encore être modifiées ou complétées.

ÉTAPE 2 : INFORMATIONS SUR LA PLAINTE

Dans cette étape, nous demandons plus d'informations sur la plainte elle-même. Ces informations nous permettent de les analyser et de les traiter plus rapidement. Il est donc crucial que vous remplissiez ces informations aussi complètement et correctement que possible.

🕑 Information	ns sur le demandeur 2 Informations sur la réclamation
Informations sur la réclama	tion
Veuillez renseigner toutes les informati SI nous disposons d'une demande dûm	ons relatives à votre demande de service ci-dessous, ne convient pas pour des commandes ultérieures. Jent remplie, nous serons en mesure de vous alder de manière ciblée et efficace.
Si vous souhaitez ajouter des informati commentaire à votre demande de servi 30.	ons après avoir soumis votre demande. vous pouvez le faire en répondant à l'e-mail de confirmation ou en ajoutant un ice. Les questions concernant les demandes de service peuvent également être posées à la hotline au numéro + 32 56 30 30
Groupe de produits (*) 0	Outdoor Stores et protection solaire structurelle
Numéro de garantie Renson (*) 0	<faites chob="" votre=""></faites>
	+ Ajouter un numéro de garantie supplémentaire
Type de défaut/problème (*) O	Défaut fonctionnel Défaut esthétique Ann ou portail produit
Description du problème (*) 0	
	h

- Indiquez le groupe de produits correct auquel appartient le produit défectueux. De cette façon, votre demande atteindra le bon collaborateur.
 - · Outdoor
 - · Stores et protections solaires structurelles
- Selon le produit que vous choisissez, vous devrez ensuite fournir le numéro de garantie. Vous pouvez ajouter ici d'autres numéros de garantie en cliquant sur « + ajouter un numéro de garantie supplémentaire ».

Numéro de garantie Renson (*)	<faites choix="" votre=""></faites>	~
U	+ Ajouter un numéro de garantie supplémentaire	

- Enfin, vous devez indiquer le type de défaut :
 - Défaut fonctionnel = le produit est défectueux et ne fonctionne plus (il ne peut pas remplir sa fonction normale)
 - · Défaut esthétique = le produit fonctionne toujours, mais présente un défaut visible ou audible
 - App ou portail du produit = le produit connecté ne réagit plus à l'application ou n'est pas/plus signalé via l'application ou le portail.
- ✓ Vous terminez cette étape en donnant une description aussi complète que possible du problème, y compris toutes les actions que vous avez déjà entreprises vous-même pour tenter de résoudre le problème.

Visuels

Outre une description, du matériel visuel peut exposer le problème plus efficacement. Nous vous demandons donc d'inclure un maximum de photos ou d'images vidéo avec son dans votre demande de service.

S'il s'agit d'un défaut esthétique, il est impératif de l'indiquer.

Numéros de garantie : Où ? Comment ? Quoi ?

Si vous partez de la bonne référence, les numéros de garantie liés à la webID / commande vous seront proposés. Il est donc important que vous indiquiez le numéro de garantie correct. Ainsi, nous disposerons toujours des bonnes dimensions et caractéristiques.

La commande d'une pièce de rechange, qui est exactement la même que l'original, est possible dans de nombreux cas grâce à un dessin interactif. Sur ces dessins, vous pouvez cliquer sur la pièce souhaitée. Pour plus d'informations, voir 4.1.3.



- Que se passe-t-il si l'on ne vous propose pas de numéro de garantie alors que vous en avez un à votre disposition (via le code QR, via le certificat de garantie, via la commande originale) ?
 - Le numéro de garantie n'est pas automatiquement fourni pour tous les produits dans la demande de service. Pour les stores, les produits les plus courants (comme la famille FIXS-CREEN) n'apparaissent que pour les commandes des cinq dernières années.
 - Il peut également arriver que la webID ou la commande ne soit pas liée à votre utilisateur (et ne soit donc pas proposé via votre login).

Dans ces cas, veuillez saisir manuellement les numéros de garantie disponibles. Il est important que vous indiquiez le numéro de garantie correct.

• Et que se passe-t-il si aucun numéro de garantie n'est proposé et que vous ne l'avez pas non plus ? Dans ce cas, il est important de donner autant de références que possible de votre produit. Veuillez indiquer la commande originale, fournir la description exacte de l'article avec identification (numéro d'article) ou une identification utilisable. Veuillez également inclure des photos claires et donner un maximum d'informations dans la case « description du problème ».

ÉTAPE 3 : INFORMATIONS SUPPLÉMENTAIRES

En fonction du choix effectué à l'étape 1, un certain nombre de questions spécifiques sont posées ici afin de traiter la plainte avec la priorité appropriée. Ici, les informations nécessaires sont demandées en vue de préparer une intervention ou l'envoi d'une pièce.

Information	is sur le demandeur 🕜 informations sur la réclamation
Informations supplémentai	res
Veuillez remplir toutes les informations Si nous disposons d'une demande dùm	refatives à votre demande de service ci-dessous. ent remplie, nous serons en mesure de vous aider de manière ciblée et efficace.
Si vous souhaitez ajouter des informati commentaire sous votre demande de s 30 30.	ons après avoir soumis votre demande, vous pouvez le faire en répondant à l'e-mail de confirmation ou en ajoutant un ervice. Les questions concernant les demandes de service peuvent également être posées à la hotline au numéro + 32 56 30
Y a-t-il un risque pour la sécurité ? (*) O	⊖ Cui ⊖ Non
Avez-vous envoyé une demande de service pour ce chantier dans le passé ? (*)	⊖ Oul ⊖ Non
Type de chantier (*) O	Make a choice-
Adresse de livraison (*)	Ea pièce peut être livrée au demandeur C L'adresse de livraison suivante doit être utilisée
	Defeident President di commun

- Veuillez indiquer si la plainte comporte un risque en matière de sécurité. Cela présente dans ce cas un danger aigu pour la santé ou la sécurité du résident.
- ☑ Si vous avez déjà eu une plainte dans le passé sur le même chantier, sur le même produit, cochez
 « oui » à cette question. De cette façon, nous pouvons prendre en compte l'historique de ce produit.
- ☑ Vous indiquez le type de chantier (par exemple, école, centre de santé, logement individuel...)
- Ensuite, en fonction du type de service choisi à l'étape 1, il vous sera demandé de fournir les informations supplémentaires suivantes :
 - Si vous avez sélectionné « Commander une pièce de rechange » à l'étape 1, vous devez indiquer à l'étape 3 où vous souhaitez que la pièce de rechange soit livrée.

nformations supplémenta	res			
Veuillez remplir toutes les information Si nous disposons d'une demande d'ûr	relatives à votre demande de service ci- ent remplie, nous serons en mesure de	dessous. vous alder de manière ciblée	et efficace.	
Si vous souhaitez ajouter des informat commentaire sous votre demande de 30 30.	ons après avoir soumis votre demande, ervice. Les questions concernant les der	vous pouvez le faire en répoi mandes de service peuvent é	ndant à l'e-mail de confirmation ou galement être posées à la hotline :	u en ajoutant un au numéro + 32 56 30
r' a-t-il un risque pour la sécurité ? (*) O	Oui O Non			
Avez-vous envoyé une demande de service pour ce chantier dans le passé ? (*)	O Oui O Non			
Type de chantier (*) O	Make a choice?	_		×
Adresse de livraison (*)	La pièce peut être livrée au deman	ndeur		



Si l'adresse de livraison indiquée diffère de la ou des adresses de livraison standard connues par Renson pour votre compte, des frais supplémentaires seront facturés.

☑ Si vous avez choisi « Demander une intervention » à l'étape 1, fournissez les informations supplémentaires suivantes à l'étape 3 :

Si vous souhabes ajouter des informat commentaire sous votre demande de s 30 30.	one après avoir soumis votre deman rervice. Les questions concernant les	de, vous pouvez le faire en répondant à l'e- i demandes de service peuvent également é	mail de confirmation ou en ajoutant un tre posées à la hotline au numéro + 32.56.30
Yat-il un risque pour la sécurité ?(*)	0.04		
	U MAR		
Avez-vous envoyé une demande de service pour ce chandier dans le passé ?(*)	O Bui O Non		
Type de chantier (*) O	-Maia a choice-		
Qui a réalisé l'installation $T(^{\alpha}) \Theta$	 Vbus-même Revendeur / entreprise d'inst 	alation	
Informations sur le chantier (*) $\boldsymbol{0}$	Rue (*)	Numéro (*)	Bolte
	Code postal (*)	Vile (*)	Pays (*)
	Personne de contact (*)	Numéro de téléphone (*)	
	_		
Y a t-il de la domotique ou un système de gestion de bâtiment sur le site ?(*)	O OVI		

- Avez-vous réalisé le montage vous-même ou l'avez-vous fait réaliser par quelqu'un d'autre ? Dans le second cas, indiquez ici les coordonnées du monteur qui, si vous le souhaitez, sera également chargé de vous encadrer.
- · L'adresse du chantier où l'intervention doit être effectuée ainsi que les coordonnées de la personne à contacter
- · Indiquez si les produits RENSON sont liés à une application domotique ou de commande



Domotique sur le chantier de construction

En cas d'infrastructure domotique, un électricien ou une personne compétente doit être présent(e) lors de l'intervention pour faire fonctionner la domotique si nécessaire.

 Précisez si le produit sur chantier est accessible à moins de 3 mètres du sol. Si ce n'est pas le cas, vous devez prévoir une nacelle. Si vous souhaitez que Renson la fournisse contre paiement, vous pouvez cocher cette option sur la demande de service. Dans ce cas, nous vous demanderons des informations supplémentaires sur la situation du chantier afin de vous fournir la nacelle adéquate.

4.1.3. OBTENIR UNE PIÈCE DE RECHANGE SANS COMPLICATIONS

a. Informations correctes

Le moyen le plus rapide de recevoir une pièce de rechange débute par une identification la plus précise possible de la pièce à remplacer.Pour cela, vous choisissez évidemment une demande de service du type « commander une pièce de rechange », par en sélectionnant avant tout le numéro de garantie correct et en mentionnant le numéro d'article correct dans la description. Un collaborateur du service après-vente peut alors commander la pièce nécessaire très rapidement.

b. Commandez vous-même en cliquant sur un dessin.

Afin de faciliter l'identification de la bonne pièce de rechange pour vous, pour certains produits (stores), il est possible d'identifier une pièce sur un dessin et de cliquer pour la commander. Cela



Pour ce faire, suivez les étapes décrites au point 4.1.2.

- Effectuez une recherche sur e-REPS sur la base de la référence correcte et cliquez sur le bon ordre ou la bonne webID. Ajoutez une demande de service sous l'onglet « Communication ».
- À l'ÉTAPE 1, vous choisissez une demande de type « Commander une pièce de rechange » et vous remplissez les informations demandées.
- Si vous pouvez commander une pièce de rechange pour les stores via un dessin, les numéros de garantie associés à la commande vous seront automatiquement suggérés à l'ÉTAPE 2.
- Dans le champ « numéro de garantie », vous sélectionnez le numéro de garantie pour lequel vous souhaitez commander une pièce.

Vous ne pouvez pas sélectionner un numéro de garantie dans la liste déroulante

Si aucun numéro de garantie ne vous est suggéré ou si vous ne trouvez pas le bon numéro de garantie dans la liste de sélection, il ne sera pas possible de commander la pièce via un dessin cliquable. Dans ce cas, vous devrez saisir manuellement le numéro de garantie à l'étape 2 et dans le champ « Description », vous décrirez la pièce et communiquerez éventuellement le numéro d'article correspondant.

 Après avoir rempli les informations nécessaires à l'ÉTAPE 3, choisissez « Enregistrer et commander » et vous serez automatiquement dirigé vers le configurateur (si vous avez pu cliquer sur un numéro de garantie prédéfini), où vous pourrez cliquer sur la pièce nécessaire dans un dessin du produit et remplir les champs correspondants. vous permettra de gagner du temps et de vous assurer que la bonne pièce est commandée.

c. Les pièces en stock connaissent une très grande rotation.

Si vous avez sélectionné une pièce de rechange et si cette pièce est disponible de stock (et ne nécessite donc pas de traitement la production), alors cette pièce est automatiquement prélevée et envoyée, sans l'intervention d'un collaborateur de service.La pièce de stock sera alors envoyée dans les 48 heures et vous recevrez une facture pour les frais de matériel éventuels. Le collaborateur du SAV prend ensuite une décision concernant la garantie, et il peut vous être demandé de renvoyer la pièce défectueuse. Après réception et analyse des pièces retournées, le collaborateur du SAV après-vente vous informera de l'application éventuelle de la garantie et, si cela est justifié, une note de crédit sera émise pour annuler la facture.

Pièces de rechange à produire

Si vous avez choisi une pièce de rechange qui doit être produite, l'application de la garantie sera déterminée autant que possible sur la base des visuels fournis. Dans ce cas, le collaborateur de SAV déterminera immédiatement l'application éventuelle de la garantie lors du traitement de votre commande et procédera, le cas échéant, à la facturation.

Si les visuels ne sont pas concluants ou si la pièce peut être retravaillée, il peut vous être demandé de renvoyer le matériel, et la garantie sera déterminée après réception du matériel renvoyé.



Pièces à retourner

Il se peut que nous vous demandions de renvoyer certaines pièces défectueuses pour une analyse plus approfondie ou un traitement supplémentaire. Sur la base de l'analyse, nous pouvons déterminer correctement l'application éventuelle de la garantie et décider si une note de crédit peut être émise.

Nous vous enverrons une étiquette de retour qui devra être clairement apposée sur le matériel à renvoyer, correctement emballé. Cette étiquette est nécessaire pour permettre un traitement fluide.

Dans le cas de marchandises qui ne sont pas renvoyées (ou pas dans de bonnes conditions), la facture reste due et aucune note de crédit ne sera établie. Aucune note de crédit ne pourra être réclamée pour des marchandises qui ont été renvoyées erronément, sans étiquette ou avec une étiquette de retour incorrecte.

Comment renvoyer la pièce défectueuse à Renson?

Si une pièce doit être renvoyée, il est important pour toutes les parties concernées que le retour soit traité rapidement et efficacement.

Si la demande de service a été traitée par votre revendeur, il vous donnera des instructions pour livrer la pièce à retourner par son intermédiaire. Il s'occupera également de l'administration de votre demande et de votre retour, vous ne devez pas contacter Renson.

Si la demande de service est traitée directement avec Renson et que le retour n'est pas collecté par un revendeur, dans certains cas, une collecte de la pièce défectueuse peut être organisée par Renson. Dans ce cas, veuillez suivre les instructions de Renson ou du transporteur désigné, confirmer l'enlèvement et vous assurer que la pièce à enlever est correctement préparée. Cela nous aidera à traiter votre demande la plus efficacement possible.

4.1.4. SUIVI DE VOTRE DEMANDE DE SERVICE ET AJOUT D'INFORMATIONS

Une demande de service existante enregistrée dans e-REPS peut également y être suivie. Lorsque le statut change, une ligne est ajoutée sous la demande avec une remarque indiquant le changement de statut. Parallèlement, un e-mail est envoyé au demandeur. Vous pouvez éventuellement aussi répondre à cet e-mail, la réponse sera jointe à la demande de service sur e-REPS, mais il est préférable de communiquer via la plateforme e-REPS directement.

De cette façon, la communication concernant une demande de service s'effectue entièrement sur e-REPS.

Date du dossier	Type annexe	Utilisateur	Sujet	Votre référence	Voir	
05-10-2021 14:18	Demande de service	Kathleen Claeyé	Service request	M3666 Externe warranty	/ files	0 -
01-10-2021 14:41	Demande de service	Kathleen Claeyé	Service request	M3666 Externe warran	Répondre/Ajouter un m Supprimer	essage

Si vous devez encore ajouter des informations après avoir enregistré votre demande de service, vous pouvez le faire dans e-REPS en choisissant « Répondre/ajouter un message » à droite sur la ligne de la demande de service. Lorsqu'une demande est terminée, elle reçoit le statut CLÔTURÉ. Après un mois, cette demande sera définitivement clôturée et vous ne pourrez plus y répondre la voie habituelle. Si vous souhaitez malgré tout communiquer à ce sujet, ouvrez de préférence une nouvelle demande de service sur e-REPS. Les e-mails adressés directement au service ne sont pas pris en compte ni traités.

4.2. DEMANDE DE SERVICE POUR UN PRODUIT POUR LEQUEL VOUS UTILISEZ NORMALEMENT RIO

4.2.1. DÉMARRER UNE DEMANDE DE SERVICE DANS RIO

• Depuis votre page d'accueil, allez dans votre Tableau de bord et cliquez sur « Nouvelle demande de service ».

🔒 RENSON" 地	Rechercher des fichiers par référence, ID,	٩	Dashboard	Mes projets	Conversations	Info	Support	¢	KC Kath Renoc
E	Nouveau Devis		Nouvelle Cor e			🕥 Not	velle Dem	ande	de service

• Vous trouverez ici les mêmes 3 options de service que celles expliquées au chapitre 2. Choisissez l'une des trois options de service.

0	0	0
Intervention	Pièce de rechange	Plainte
Cliquez ici si vous avez besoin	Cliquez ici si vous souhaitez	Cliquez ici si vous souhaitez
d'une intervention technique	commander à nouveau une	déposer une réclamation ou
sur place.	pièce de rechange.	toute autre demande.
une intervention technique sur place.	commander à nouveau une pièce de rechange.	déposer une réclamation ou toute autre demande.

• Dans l'écran suivant, sélectionnez la référence correcte de la commande originale pour laquelle vous souhaitez soumettre une demande de service.

Client	
Renson (SAV) - 1020365 - Waregem - 8790	× ~
Référence ou ID	
Sélectionnez ou tapez référence/ID	^
dgdgsdgd - dfgdgfdf commande - Renson (SAV)	Brouillon
spare parts electronics for fairs - control box + splitter commande - 17632 - Renson (SAV)	Expédié
test 909 - Ipad commande - Renson (SAV)	Brouillon
gsgggqgg - rggfrgfdg commande - Renson (SAV)	Brouillon

Produits Outdoor livrés avant le 1er janvier 2021

Si votre commande initiale date d'avant janvier 2021, vous ne trouverez plus cette référence sur RIO, mais vous pouvez être redirigé sur e-REPS via le lien indiqué.

lient						
Rechercher ID ou nom						
éférence ou ID						
Sélectionnez ou tapez référence / ID						
vous avez créé votre commande dans eRE	PS, veuillez suivre ce lien pour passer une comm	ande de service sur eREPS.				
/ous pouvez saisir votre dema vice assurera le suivi de votre RIO, plus précisément via les «	ande de service comme décrit au c demande et les communications à « Conversations ».	hapitre 4.1. Un collaborateur de s à ce sujet se feront via la platefor				
ENSON [®] RIO Rechercher des fichiers par réf						
Rechercher des fichiers par ref Nouveau Devis	Nouvelle Commande	Nouvelle Deman				
ENSON IN Rechercher des fichuers par ref Nouveau Devis Si votre commande a été livré nent la référence ou l'ID et vo	Nouvelle Commande	connaîtra et remplira automatiq de service dans RIO.				
ENSON 20 Nouveau Devis Si votre commande a été livré nent la référence ou l'ID et vo	Nouvelle Commande de après le 1er janvier 2021, RIO re bus pourrez remplir votre demande Demande de service RIO	connaîtra et remplira automatiq de service dans RIO.				
ENSON [®] Nouveau Devis Si votre commande a été livré ment la référence ou l'ID et vo	Nouvelle Commande ée après le 1er janvier 2021, RIO re bus pourrez remplir votre demande Demande de service RIO	Nouvelle Deman				
ENSON [®] Nouveau Devis Si votre commande a été livré nent la référence ou l'ID et vo	Nouvelle Commande ée après le 1er janvier 2021, RIO re ous pourrez remplir votre demande Demande de service RIO	Nouvelle Deman				
ENSON [®] Nouveau Devis Si votre commande a été livré nent la référence ou l'ID et vo 1- Lancement de la demande Date de livraison?	Nouvelle Commande èe après le 1er janvier 2021, RIO repuis pourrez remplir votre demande Demande de service RIO R Avant le 1ª janvier 2021	Nouvelle Deman connaîtra et remplira automatiq de service dans RIO.				
ENSON Contraction de la demande Date de livraison? 2- La saisie	Nouvelle Commande de après le 1er janvier 2021, RIO re bus pourrez remplir votre demande Demande de service RIO R Avant le 1 ^{er} janvier 2021 eREPS	Nouvelle Deman connaîtra et remplira automatiq de service dans RIO. Aprèsle 1ª janvier 2021 RIO*				
ENSON IN Rechercher des fichuers par ref Nouveau Devis Si votre commande a été livré nent la référence ou l'ID et vo 1. Lancement de la demande Date de livraison? 2. La saisie	E Nouvelle Commande de après le 1er janvier 2021, RIO re bus pourrez remplir votre demande Demande de service RIO R Avant le 1 ^{er} janvier 2021 eREPS	Nouvelle Deman				

4.2.2. REMPLIR VOTRE DEMANDE DE SERVICE AVEC LES DONNÉES REQUISES

Les écrans suivants vous guideront de manière interactive pour introduire de votre demande de service.

Demande d'intervention

Commencez par sélectionner le projet original dans la liste fournie.

Une fois que vous aurez indiqué la référence originale correcte, il vous sera demandé étape par étape d'ajouter les informations nécessaires pour programmer l'intervention le plus correctement possible. Attribuez votre propre référence explicite à votre demande. Vous pouvez également télécharger les fichiers connexes nécessaires et préciser l'adresse du chantier.

Renson (SAV)	Adresse d'intervention			
Référence du projet	Type d'emplacement			
fairs	Sélectionnez le type d'emplacem			~
Référence de la commande	Adresse		Numéro	Boite
spare parts electronics for	Entrez l'adresse		Entrez un nombre	Entrez la case
splitter	Code postal	Ville		
Référence d'intervention	Entrez le code postal	Entre	ız la ville	
spare parts electronics for	Pays			
splitter - test+	Entrez le pays			
	 je souhalte indiquer une adr être livrées. 	resse différente po	ur la livraison si des pièc	es de rechange doivent
	Accessibilité			
	Domotique présente ?			

Effectuez ces saisies avec un souci suffisant du détail... Une bonne information détermine dans une large mesure le succès de l'intervention.

Lorsque vous avez terminé toutes les étapes, vous recevez un aperçu de la demande d'intervention. Vérifiez tout une dernière fois et cliquez sur « Demander un service » pour transmettre efficacement la demande de service à nos collaborateurs de service.

		A Vérifiez vo	perçu de l'intervention re demande d'intervention avant de l'envoyer.		
	Informations sur la commande	Modifier	Informations sur l'intervention	Modifier	
	Projet ID 800 spare parts electronics for fairs AA00128844 Reference de la commande spare parts electronics for fairs - control box + spätter		Noticence disservation spare parts electronics for fairs - control box + splitter - test+ Construintes in its personne de context tergegergerg		
ŀ	Adresse d'intervention	Modifier	testilisesbe 123 Type da proklime Fonctionnel Ringue de skorstel? Non Deurspilon du proklime		

Si vous souhaitez enregistrer provisoirement la demande afin de l'envoyer définitivement plus tard, vous pouvez cliquer sur « Enregistrer et fermer ». Si la demande est entre-temps obsolète, cliquez sur « Supprimer le brouillon ».

Demande de pièce de rechange

Pour une demande de service, partez également de la référence originale.

Il vous sera demandé de compléter en 5 étapes des données qui permettront un traitement fluide. Soyez aussi détaillé que nécessaire, utilisez la possibilité de télécharger des fichiers et attribuez votre propre référence explicite à votre demande. Dans la description du problème, vous pouvez donner les explications nécessaires ou des informations supplémentaires à notre employé de service.

Sur un troisième écran, vous voyez s'afficher les pièces que vous pouvez demander vous-même. Pour certaines pièces, un dessin est inclus, ce qui vous permet de vous assurer que vous demandez la bonne pièce. Ajoutez les pièces souhaitées au panier en cliquant à côté des pièces. Vous verrez que ces pièces ont été ajoutées à votre panier.

Informations sur la commande Sinformations de comm	nde de pièces de rechange 🔹 Selection de produit 💿 Options de Bvraison 💿 Aperçu de la commande de pièces de rechan
Silecta	Selection de produit mez le produit et la pièce de rechange correspondante que vous souhaitez commander.
seourcon Cleve Renson (SAV)	Produits trouvés dans la commande (3) 🛛 🛪 o
Référence du projet spare parts electronics for fairs Référence de la commande spare parts electronics for	1 - Commande moteur Somfy io 2.0 - Gel inactif 5417 panier Nombre d'ortscles: 2
fairs - control box + splitter Référence piece de mechange spare parts electronics for	2 - SET LED ALIMENTATION ÉLECTRIQUE IO 240W 300 Numbre d'unicles: 2
fairs - control box + splitter - test+	3 - SOMEY IO VARIATEUR LED 4BLANC+CONN. 204 Numbre d'urticles: 2

Sur l'écran suivant, vous pouvez modifier l'adresse de livraison par défaut si vous le souhaitez. Veuillez noter que des frais supplémentaires éventuels peuvent être facturés.

Ici, vous pouvez également reporter le délai de livraison proposé, si cela vous convient mieux.

formations sur la commande 🛛 🔗 Inform	mations de commande de pièces de rechange	Selection de produit	Options de livraison	Aperçu de la commande de pièces de recl
	Opti Complètez la vos préf	ons de livraison l'érences de livraison de votre com	mande	
R Rete spare parts ek Rafference spare parts ek	Adresse de livraison tenson (SAV) tenson du projet extronics for fairs to international tenson du projet tenson du projet Polydore Rensonan 9770 Kruitern Belgique	n traat 8		Ar allor
Tars - c Rationor pit spare parts et fairs - c sp	bartor box + splitter tor de rechange extronice for iontrol box + Détai de livraison Deniere date de livraison 01/09/2022	0	Modifier l'adresse de l	livrailoon

Après une dernière vérification des données de la commande, confirmez la demande en cliquant sur « Demander service ». Vous pouvez également sauvegarder ou supprimer temporairement l'application.

Introduire une plainte générale

Si vous n'avez pas spécifiquement besoin d'une pièce de rechange ou d'une intervention, mais souhaitez signaler un problème pour une référence existante, vous pouvez également partir de la référence originale.

Les informations supplémentaires que nous demandons ici sont limitées, mais non moins importantes. Outre le type de plainte, il est important d'indiquer clairement le problème et de décrire votre attente. Ajoutez, si possible, les fichiers nécessaires.

C 1	
Renson (SAV)	Informations générales
Référence du projet	
are parts electronics for	Référence de la plainte
fairs	spare parts electronics for fairs - control box + splitter - Entrez une référence
Référence de la commande	
are parts electronics for	
fairs - control box +	
splitter	Description du problème
	Туре
	Sélectionner le type de réclamation
	Retourner
	Lié au produit : fonctionnel
	Droduit lié - esthétique
	Productie : esciendue
	Prix
	Livraison
	Autres
	۵.

4.2.3. SUIVI DE VOTRE DEMANDE DE SERVICE DANS RIO

Toutes les demandes de service pour les produits que vous commandez normalement par l'intermédiaire de RIO sont suivies dans RIO même. Même si vous avez été redirigé vers e-REPS, la communication se fera toujours via RIO.

Veillez toujours à répondre spécifiquement à la bonne conversation afin que les informations soient directement transmises à l'employé de service en charge de votre demande.

Pour activer le communicateur, allez en haut de votre écran d'accueil via l'option de menu « Conversations ». En cliquant sur cette option, vous accéderez à une vue d'ensemble de toutes les conversations en cours.

Pour ouvrir spécifiquement les conversations en cours liées aux demandes de service, vous disposez d'un aperçu de ces conversations dans le tableau de bord, ainsi que de l'aperçu des nouveaux appels



liés aux demandes de service. Vous pouvez cliquer ici pour être redirigé directement vers le groupe de ces conversations et sélectionner la conversation appropriée pour y répondre.

Pour accéder directement à la bonne communication pour une demande de service particulière, saisissez la référence du bon projet ou de la bonne demande de service dans la barre de recherche, en haut.

Lorsque vous ouvrez la demande de service, vous pouvez soit répondre à une conversation en cours, soit utiliser les trois points en haut de la page pour entamer une nouvelle conversation sur cette demande de service.

	COMMANDE DE PIÈCE DE RECHANGE	Q	×
		Nouvelle conversation	
S	Project_200000704_ 501//7242541_1	Supprimer la commande	

4.3. ENREGISTRER UNE DEMANDE DE SERVICE VIA LE PORTAIL PROFESSIONNEL

4.3.1. INITIER UNE DEMANDE DE SERVICE SUR LE PORTAIL PROFESSIONNEL

Si vous êtes un client professionnel (direct ou indirect) de Renson, mais que vous n'avez pas (encore) accès à l'une de nos plateformes d'e-commerce e-REPS ou RIO, vous pouvez toujours initier une demande de service via le portail professionnel sur notre site web renson.eu :

			Showroom en concept Emplois	Presse Contacteo-rout	Professionals	🖬 Français - Belgique + 🔍 Q
RENSON'	Protection solaire ~	Ventilation ~	Revêtement de façade -	Outdoor	Nouvelle ~	TROUVEZ NOTINE REVENDED R +
			10 R.A.			

Dans le portail professionnel, sélectionnez Service dans le menu :



Vous accéderez ainsi au même formulaire de demande de service que celui décrit au chapitre 4.1.

4.3.2. LA DEMANDE, ÉTAPE PAR ÉTAPE

Il suffit de suivre les 3 mêmes étapes que dans le chapitre 4.1.2. Si vous partez du portail professionnel, le formulaire présente quelques différences fondamentales.

Champs de sélection préremplis

L'application n'est pas initiée à partir de la plateforme commerciale. Par conséquent, il nous manque également des informations de base de votre part en tant que demandeur. Soyez dès lors méticuleux lorsque vous remplissez les détails nécessaires, en accordant une attention particulière à la description du problème et à la référence correcte, car ces données sont cruciales pour un traitement adéquat de votre demande.

Numéros de garantie :

Dans le cas d'une demande via le portail professionnel, nous ne disposons évidemment pas non plus d'aperçu des commandes originales ni des numéros de garantie associés.

Il est dès lors très important que vous indiquiez (manuellement) le numéro de garantie correct. Si vous ne l'avez pas, assurez-vous d'indiquer une référence ou un renvoi clairs et explicites au produit correct.

Client direct ou indirect

Dans le formulaire sur le Portail professionnel, en particulier, vous devez indiquer correctement si vous êtes client chez Renson directement ou si vous passez par un revendeur.

Si vous êtes un client direct, nous vous demandons d'entrer votre numéro de client pour vérification.

Si vous êtes un client indirect, veuillez nous communiquer l'adresse e-mail de votre fournisseur. Nous en avons besoin pour l'informer de votre demande.

Veuillez noter que la demande n'arrivera pas chez Renson même, mais bien dans la boîte aux lettres correspondant à l'adresse e-mail indiquée ici. De cette façon, nous donnons à votre fournisseur la possibilité de résoudre le problème à sa source.

S'il le souhaite, votre fournisseur pourra solliciter l'aide de Renson sur la base de votre demande, et exposer le problème chez Renson et vous tenir informé.

1 Information	s sur le demandeur	2 Informations sur la réclamation	3 Informations supplémentaires
Informations sur le demand	leur		Utiliser le code d'importation
Veuillez renseigner toutes les informatio Si nous disposons d'une demande dûm	ons relatives à votre de ent remplie, nous seroi	mande de service ci-dessous, ne convien ns en mesure de vous aider de manière c	t pas pour des commandes ultérieures. iblée et efficace.
Si vous souhaitez ajouter des informatio commentaire à votre demande de servi	ons après avoir soumis ce.	votre demande, vous pouvez le faire en r	épondant à l'e-mail de confirmation ou en ajoutant un
Votre demande de service (*)	 Commander une Demander une ir Faire une réclam 	pièce de rechange () ntervention () ation ()	
J'achète (*)	 Directement aup Via un revendeur 	rès de Renson r	
Adresse e-mail du revendeur (*)			
	Si vous passez par service. Si vous in effet, vous pouve:	r un revendeur pour commander, vous de diquez l'adresse e-mail de la personne de z remplir le formulaire et celui-ci sera env	evez également passer par lui pour faire la demande de contact chez votre revendeur dans le champ prévu à cet oyé à votre revendeur. Il devra ensuite contacter Renson.

4.3.3. SUIVI PAR E-MAIL

Comme la demande ne provient pas de la plateforme d'e-commerce, le suivi n'a pas lieu via cette plateforme non plus. Si vous souhaitez communiquer avec le collaborateur de SAV, faites-le en répondant à l'e-mail de confirmation de votre demande.

N'envoyez pas d'e-mail directement, car il ne sera pas réceptionné ni traité.



RENSON[®] Headquarters Maalbeekstraat 10, IZ 2 Vijverdam, B-8790 Waregem, Belgium Tel. +32 56 30 30 00 info@renson.eu www.renson.net





