Procédure de réclamation et création du formulaire de demande de garantie

Bien entendu, nous garantissons la qualité de nos produits. Cependant, il arrive malheureusement parfois qu'un pneu ne fonctionne pas correctement ou soit endommagé. Une situation indésirable que nous voulons résoudre le plus rapidement et le plus efficacement possible.

Pour rendre le traitement des réclamations aussi simple et rapide que possible, nous avons mis à disposition un module de réclamation via notre site Web. Via ce module, vous pouvez facilement enregistrer votre réclamation.

Ce document explique la procédure étape par étape.

P.O. Box 5722, 3290 AA Strijen | Industriestraat 12, 3291 CC Strijen | The Netherlands
T + 31 (0)78 629 1210 F + 31 (0)78 629 1216 E sales@etd.nl W www.etd.nl

1. Prenez les bonnes photos

Le téléchargement des photos correctes avec les informations correctes est d'une grande importance lors de la soumission de votre réclamation. Vous devrez télécharger ces photos plus tard dans la procédure. Voici une liste de tous les éléments obligatoires qui doivent être photographiés:

- N° serie
- Dot
- Pneu entier
- Marque
- Dimension
- Raison de la réclamation
- Reste en mm (profil)

Assurez-vous que les photos sont bien clairs et de la bonne qualité et que la DOT, info etc. est lisible s.v.p.

2. Connectez-vous sur le site Web

2.1. s'identifier

- Aller sur: https://etd.nl
- Vous pouvez vous connecter via le menu, *(Figure 1).*
- Vous serez ensuite redirigé vers la zone de connexion, (*Figure 2*).
- Remplissez vos coordonnées ici:
  - Username: adresse mail
  - Password: ####
- Une fois connecté, vous serez redirigé vers votre tableau de bord personnel. Vous pouvez y accéder à tout moment en cliquant sur le lien «tableau de bord», voir *Figure 3*.

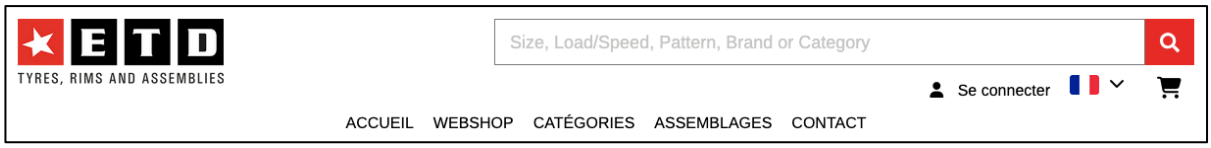

Figure 1

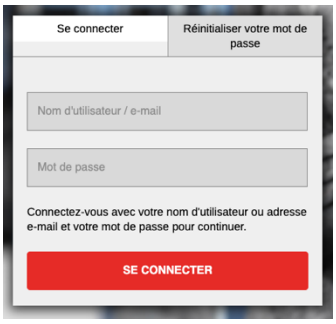

Figure 2

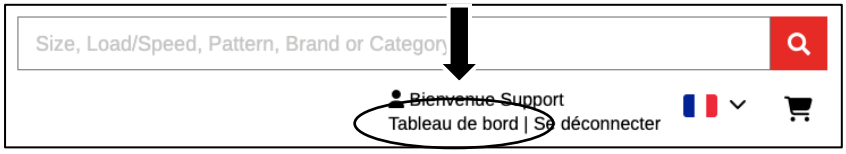

Figure 3

2.2. Claims

Via le menu à gauche du tableau de bord, vous pouvez cliquer sur le lien «Réclamations», voir *Figure 4*.

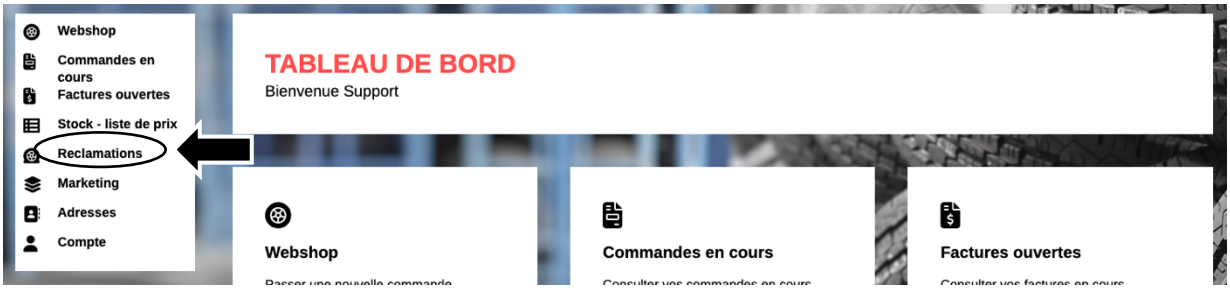

Figure 4

3. La procédure de réclamation

Sous «Réclamations», vous trouverez un aperçu des réclamations ouvertes ou précédemment faites, voir *Figure 5.*

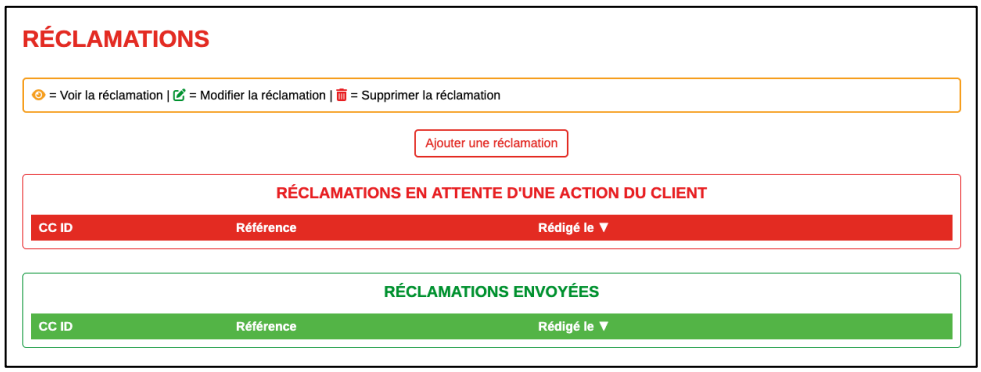

Figure 5

Pour commencer une nouvelle réclamation, cliquez sur le bouton «Ajouter une réclamation». Vous entrerez alors dans une nouvelle fenêtre, voir *Figure 6*.

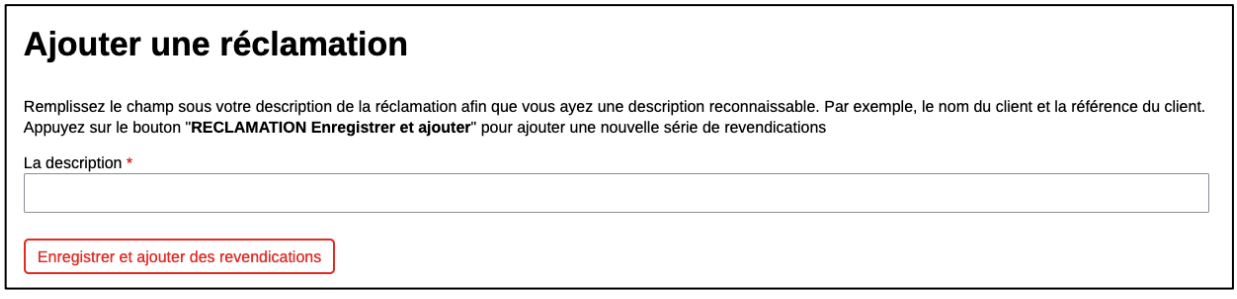

Figure 6

3.1. Nom de la réclamation *(Figure 6)*

Pour créer une carte de réclamation, entrez d'abord le nom de votre choix pour la réclamation (par exemple, taille, type, problème). Cliquez ensuite sur le bouton «Enregistrer et ajouter des revendications».

3.2. Ajout de pneus *(Figure 7 et 8)*

Après avoir créé la réclamation, vous pouvez réclamer 1 ou plusieurs pneus. Cliquez sur le bouton «Ajouter un produit». Voir la *Figure 7*. Pour plusieurs pneus, répétez les *étapes 3.2. à 3.4.*

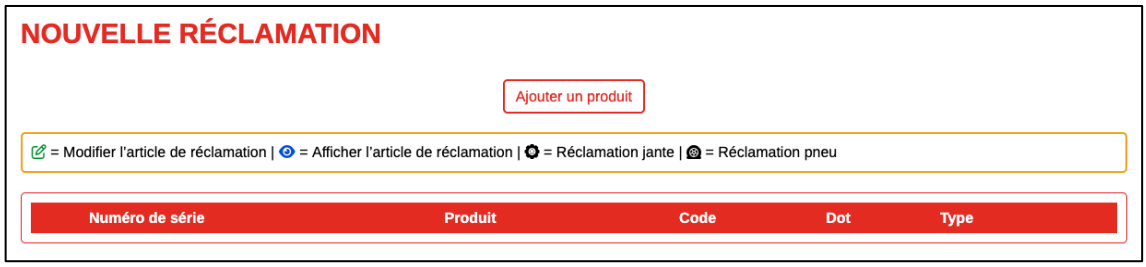

Figure 7

Après le bouton «Ajouter un produit», vous pouvez rechercher un pneu, voir *Figure 8*. Après avoir trouvé le bon pneu, utilisez le bouton «Ajouter à la réclamation».

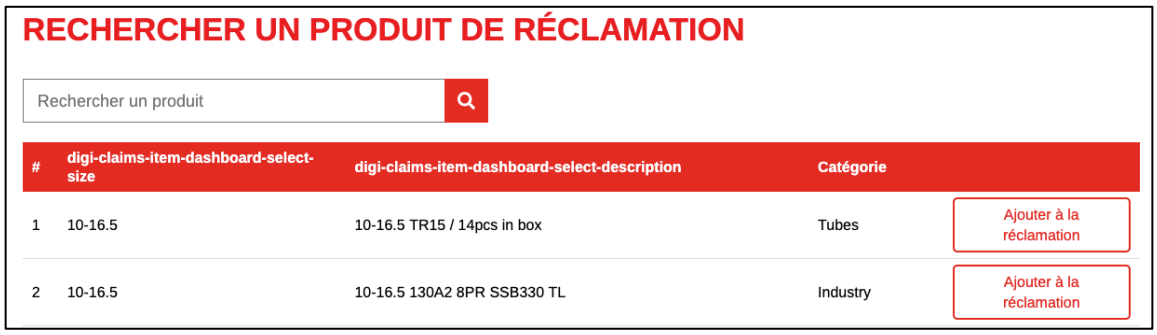

Figure 8

3.3. Ajouter des informations *(Figure 9)*

L'étape suivante consiste à remplir toutes les informations demandées aussi complètement que possible.

Numéro de série:	Numéro de pneu spécifique, (exemple B190626298 ou 10UFHEUHP2418)
Point:	Date de production: semaine + année, (exemple : 3319)
Code:	Code général sous lequel la réclamation relève
Dommages indirect:	Sélectionnez cette option en cas de dommages indirects
Repose profil mm:	Profondeur de sculpture restante
Problème:	Description du problème

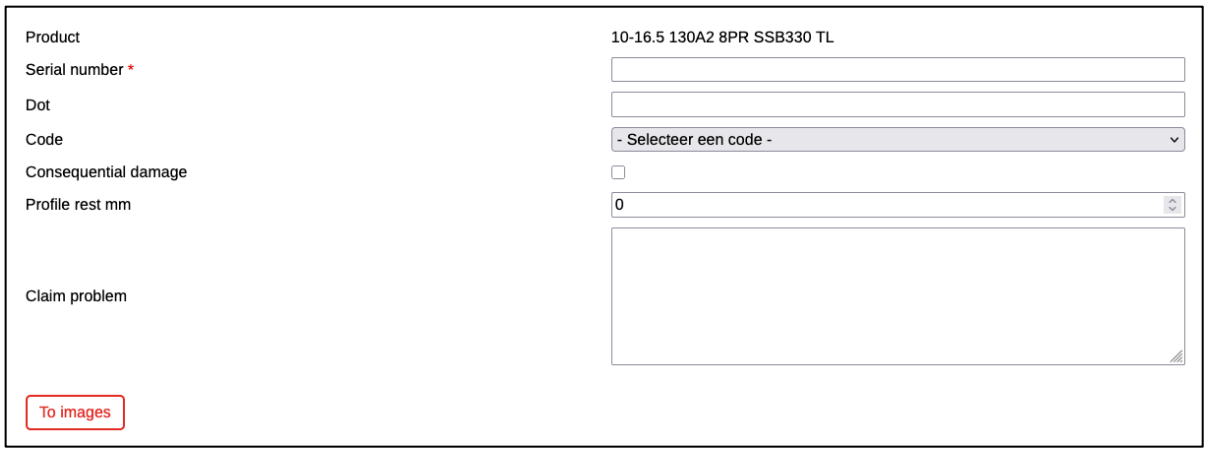

Figure 9

3.4. Images *(Figure 10)*

Cliquez sur «Choisir les fichiers» et sélectionnez les images associées à cette réclamation.

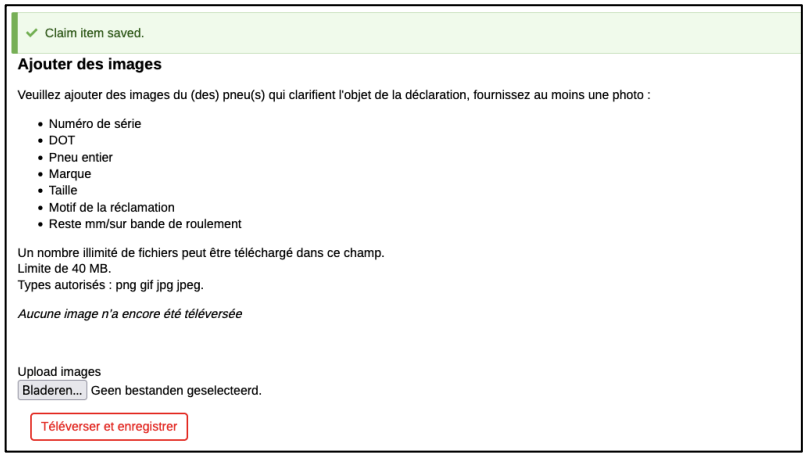

Figure 10

Après avoir placé les images, cliquez sur le bouton «Téléverser et enregistrer».

3.5. Soumettre la réclamation *(Figure 11)*

Envoyez immédiatement
Si vous souhaitez ajouter plusieurs pneus à cette réclamation, veuillez répéter les étapes ci-dessus.

Après avoir rempli le formulaire de réclamation, vous pouvez soumettre la réclamation. Pour ce faire, cliquez sur le bouton «Envoyer cette réclamation à l'administration».

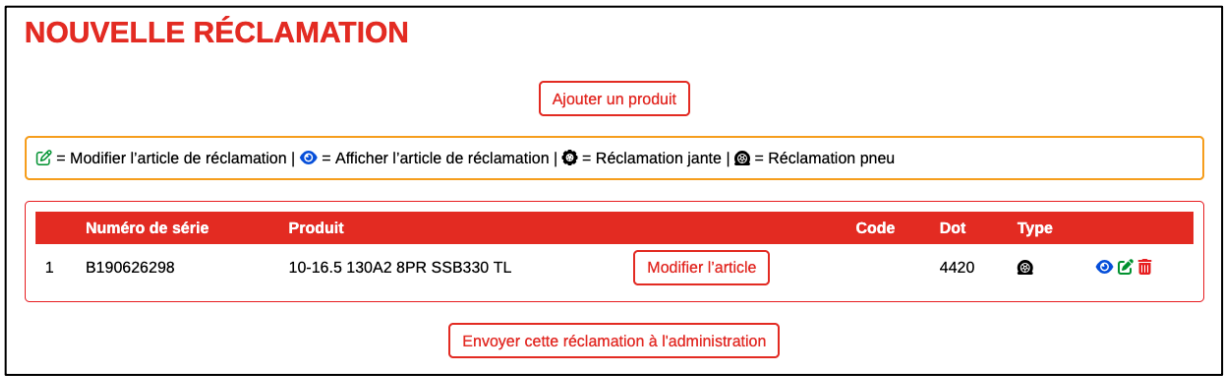

Figure 11

Envoyer plus tard

Si vous ne soumettez pas la réclamation, la réclamation sera stockée sous «réclamations en attente d'une action du client». Plus tard, vous pouvez effectuer des ajustements et envoyer la réclamation. Pour ce faire, allez dans «Réclamations» dans le menu du tableau de bord (voir *étape 2.2.*) Et vous reviendrez à la fenêtre avec les réclamations ouvertes et envoyées. Si vous cliquez sur une référence (voir *figure 12*), vous pouvez modifier ou envoyer cette réclamation.

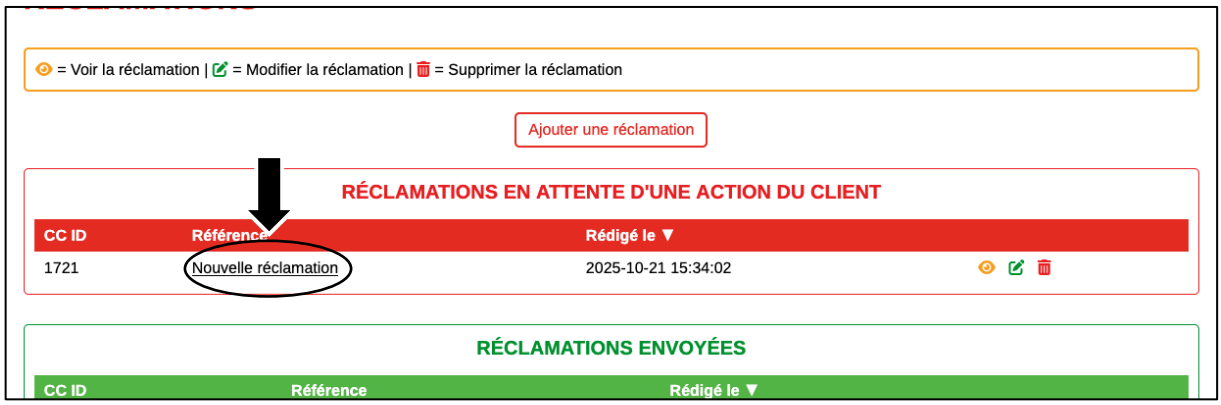

Figure 12

Nous espérons que ces informations vous aideront à soumettre votre réclamation avec succès. Si quelque chose n'est pas clair et que vous avez besoin de notre aide, n'hésitez pas à nous contacter à sales@etd.nl.