



Procédure de réclamation

Utilisation de l'outil de service PTG

Procédure de réclamation	Rev.: 00
QM- PTG	Date: 27. September 2024

Version du document

Date <i>(tt.mm.jjjj)</i>	Version <i>(x.x)</i>	Description <i>(Details des changements)</i>	Auteur
29.04.2024	00	Document creation	S. Grotenburg

Procédure de réclamation	Rev.: 00
QM- PTG	Date: 27. September 2024

Sommaire

1. Introduction	4
1.1 Description	4
1.2 Déroulement du processus	4
1.3 Outil de service PTG	5
2. Saisir une réclamation ou réparation	6
4. Lisez les informations et cliquez sur la flèche pour continuer.	8
3. Suivi de l'état de la réclamation	10

Procédure de réclamation	Rev.: 00
QM- PTG	Date: 27. September 2024

1. Introduction

1.1 Description

Ce document décrit l'utilisation de l'outil de service PTG. Il s'applique à tous les clients PTG et sert à simplifier et à automatiser en grande partie le processus de réclamation et de réparation. Il en résulte un traitement rapide et efficace des réclamations, ce qui profite aux deux parties et permet d'éviter d'éventuelles erreurs à l'avenir.

Si vous constatez un dysfonctionnement de votre système PTG et que vous ne parvenez pas à résoudre ou à trouver l'erreur, veuillez nous envoyer un e-mail à Service@ptg.info.

Décrivez l'erreur le plus précisément possible. Si vous avez trouvé l'erreur et que vous avez besoin d'une nouvelle pièce de rechange, il faut maintenant faire la différence entre une réclamation et une réparation.

Explication

- Reclamation: S'applique uniquement pendant les deux premières années à compter de la date de facturation de PTG.

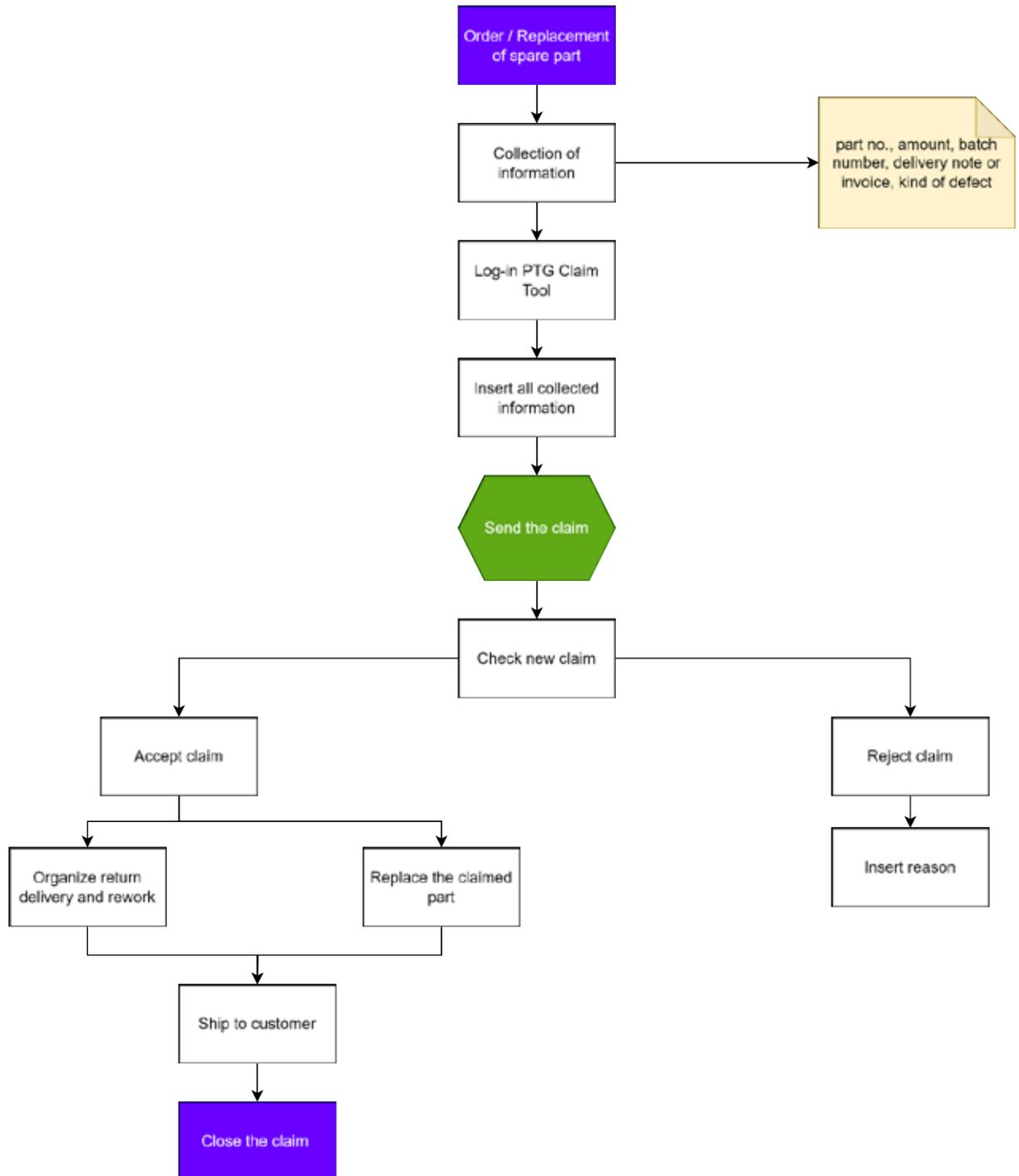
Vous avez constaté qu'une pièce est défectueuse et que vous devez la remplacer : Commandez la pièce souhaitée chez PTG et remplacez-la ensuite. Après le remplacement, faites une réclamation via l'outil de service (au cours de la première année, vous pouvez également indiquer le temps de travail ; celui-ci est rémunéré selon le temps de travail standard). Après avoir créé une réclamation, vous recevez un PDF à l'adresse e-mail indiquée dans la réclamation. Imprimez le PDF et joignez-le à la pièce défectueuse. Ensuite, envoyez-nous la pièce défectueuse.

- Reparation: Si votre système a plus de deux ans et que vous constatez un défaut, vous pouvez nous envoyer la pièce défectueuse pour réparation.

Créez une demande de réparation dans notre outil. Après avoir créé une réparation, vous recevrez un fichier PDF à l'adresse e-mail indiquée dans la réparation. Imprimez le PDF et joignez-le à la pièce défectueuse. Envoyez-nous ensuite la pièce défectueuse.

1.2 Déroulement du processus

Le déroulement du processus suivant montre l'ensemble du processus et donc la procédure à suivre, tant pour notre client que pour PTG lui-même :



1.3 Outil de service PTG

L'outil de service PTG remplit une multitude de fonctions pour une communication et un traitement rapides et efficaces des réclamations et des demandes de réparation. Le client est guidé rapidement et facilement à travers les différents détails de la réclamation. Après l'envoi du formulaire via le portail, la réclamation est immédiatement transmise au service

Procédure de réclamation	Rev.: 00
QM- PTG	Date: 27. September 2024

compétent et traitée. Cette procédure est beaucoup plus simple qu'une procédure par e-mail ou par téléphone et permet, grâce aux données mises à disposition dès le départ, de procéder à une analyse approfondie, nécessaire à cet effet.

Le portail est accessible via le lien suivant : <https://service.ptg.info/>

Le sélecteur de langue permet de choisir entre l'allemand, l'anglais et le français.

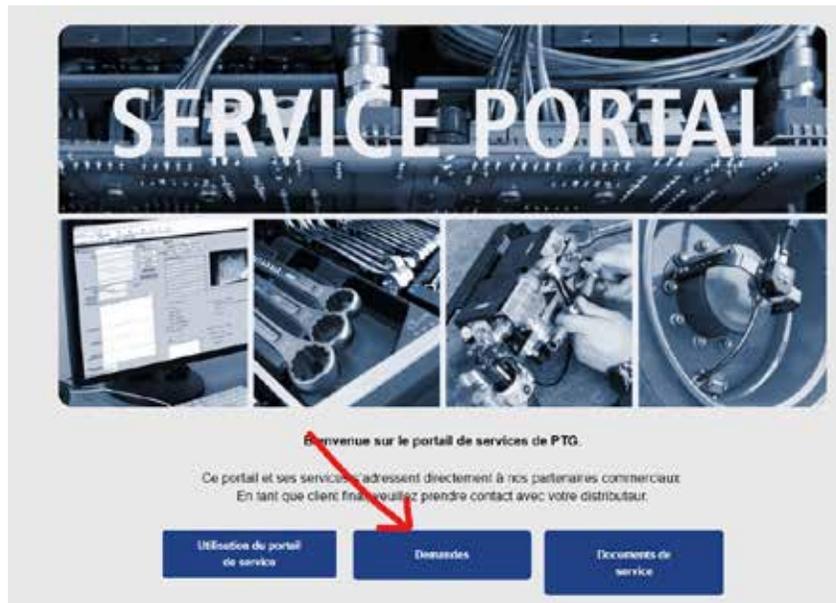
2. Saisir une réclamation ou réparation

Le guide suivant est un guide étape par étape pour vous aider dans votre démarche.

1. Ouvrez le PTG Service Portal (<https://service.ptg.info/>) et choisissez la langue.



2. Cliquez sur le bouton « Demandes ».



Procédure de réclamation	Rev.: 00
QM- PTG	Date: 27. September 2024

3. Sélectionnez « Réparation » ou « Réclamation », selon l'action que vous souhaitez effectuer. Dans cet exemple, l'action souhaitée est « Réclamation ».



Si vous constatez un dysfonctionnement de votre système PTG et que vous ne parvenez pas à résoudre ou à trouver l'erreur, veuillez nous envoyer un e-mail à service@ptg.info / cyrille.vincent@ptg.info.
Décrivez l'erreur le plus précisément possible.

Si vous avez trouvé la panne et que vous avez besoin d'une nouvelle pièce de rechange, déterminez si vous êtes dans la situation d'une prise en garantie ou simple réparation.

Explication

Réparation :
si votre système a plus de deux ans et que vous constatez un défaut, vous pouvez nous envoyer la pièce défectueuse pour réparation.
Créez une demande de réparation dans notre outil. Après avoir créé une réparation, vous recevrez un fichier PDF à l'adresse e-mail indiquée dans la demande de réparation.
Imprimez le PDF et joignez-le à la pièce défectueuse.
Envoyez-nous ensuite la pièce défectueuse.

Réclamation :
S'applique uniquement pendant les deux premières années à compter de la date de facturation de PTG.
Vous avez constaté qu'une pièce est défectueuse et que vous devez la remplacer :
commandez la pièce souhaitée chez PTG et remplacez-la ensuite.
Après le remplacement, faites une réclamation via l'outil de service (au cours de la première année, il est également possible d'indiquer le temps de travail ; celui-ci est rémunéré selon notre barème).
Après avoir créé une réclamation, vous recevez un PDF à l'adresse e-mail indiquée dans la réclamation. Imprimez le PDF et joignez-le à la pièce défectueuse. Ensuite, envoyez-nous la pièce défectueuse.

Réparation
Réclamation

Procédure de réclamation	Rev.: 00
QM- PTG	Date: 27. September 2024

4. Lisez les informations et cliquez sur la flèche pour continuer.

Remarques importantes :

Nous ne pouvons traiter votre demande qu'avec les informations contenues dans ce formulaire.

Toute autre méthode de demande est exclue.

Veuillez remplir une demande séparée, c'est-à-dire un formulaire séparé, pour chaque cas de réclamation donné.

En cas de tentatives de réparation non conformes et d'utilisation de "pièces de rechange non originales PTG", vos droits de garantie sont annulés.
Les champs marqués d'un * sont obligatoires.



5. Veuillez remplir le masque avec les données de votre entreprise. Dans cet exemple, nous avons ajouté quelques indications supplémentaires pour que vous sachiez exactement ce que vous devez insérer dans les différentes cellules. Une fois que vous avez saisi toutes les informations nécessaires, cliquez à nouveau sur la flèche pour continuer.

Coordonnées du demandeur

Entreprise : *

Numero de client *

Prénom *

Nom : *

Numéro de téléphone en cas de besoin *

E-mail (1) : *

(1) Après l'envoi du formulaire, un document PDF basé sur vos données sera automatiquement envoyé à cette adresse e-mail. Vous devez OBLIGATOIREMENT l'imprimer et le joindre à votre envoi.



Procédure de réclamation	Rev.: 00
QM- PTG	Date: 27. September 2024

6. Saisissez les données souhaitées et cliquez sur la flèche pour continuer.
Remarque : il est important d'indiquer le numéro de bon de livraison PTG ou le numéro de facture ou de commande PTG pour notre référence interne.

Affectation de l'opération

Marque et modèle de la machine concernée :

Concernant le système PTG:

Numero de BL, commande ou de facture (PTG) : *

Date de facturation au client :

Pour les pièces de rechange PTG concernées par l'avoir

Numero de BL, commande ou de facture (PTG) (ou numero de commande de sortie de stock) : *



7. Remplissez les champs de texte libre en conséquence et faites défiler vers le bas.

Procédure de réclamation	Rev.: 00
QM- PTG	Date: 27. September 2024

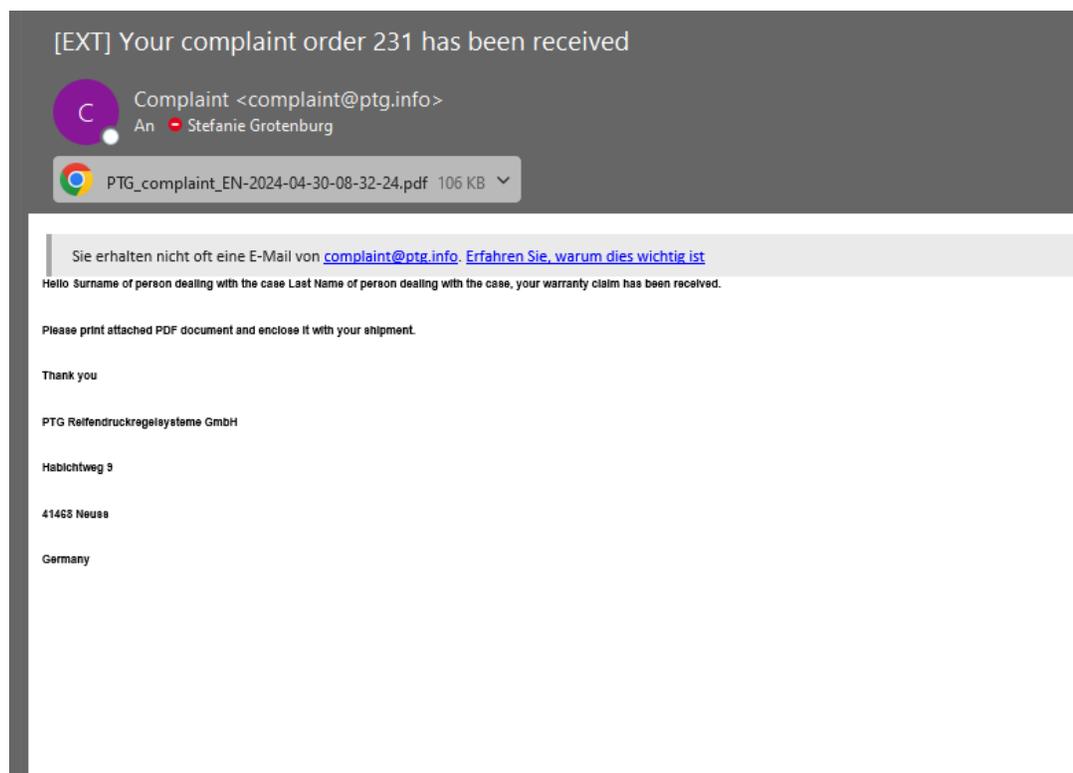
8. Indiquez le nombre d'heures de travail consacrées par votre entreprise à la réclamation (valable uniquement pendant la première année de garantie/date de facturation) et ajoutez des commentaires supplémentaires et votre numéro de traitement interne, si nécessaire. Pour terminer la demande, veuillez cliquer sur « Envoyer » à la fin.

9. Après avoir cliqué sur « Envoyer », vous recevrez une notification indiquant que nous vous avons envoyé un e-mail. Veuillez vérifier votre boîte aux lettres électronique. Le processus de demande dans le PTG Service Portal est maintenant terminé. Toutes les autres informations sur le statut de la demande vous seront communiquées à l'adresse e-mail que vous avez validée.

We have sent an email to example@claim.com

3. Suivi de l'état de la réclamation

Dès que vous aurez soumis votre demande, vous recevrez un e-mail de confirmation qui se présente comme suit :



Procédure de réclamation	Rev.: 00
QM- PTG	Date: 27. September 2024

Imprimez le PDF et joignez-le à la pièce défectueuse. Envoyez-nous ensuite la pièce défectueuse.

C'est tout ce que vous avez à faire pour le moment. Dans les prochains jours, vous serez automatiquement informé par e-mail de l'état de la réclamation. Vous recevrez un mail à deux autres occasions :

1. un e-mail d'information/de confirmation dès que les pièces faisant l'objet de la réclamation seront de retour dans notre entrepôt. C'est à ce moment-là que l'analyse de l'article physique commence.
2. nous décidons si nous pouvons accepter la réclamation ou si nous devons la refuser pour une raison quelconque. Si nous acceptons la réclamation, nous vous demandons de facturer à PTG les heures de travail consacrées à la réclamation.