

After Sales Management

Un outil numérique de service après-vente particulièrement pratique pour introduire toutes vos demandes de retour d'articles et suivre l'état actuel de ces demandes est à votre disposition sur le site Web Intouch. Grâce à cet outil de Gestion du Service après-vente (ASM-tool), toutes vos questions de service après-vente sont à votre disposition 24 heures/24 et 7 jours/7 et vous pouvez suivre à tout moment l'état actuel de vos dossiers (queries).

1. Retours commerciaux

Notre service après-vente traite toute erreur de commande ou de livraison (différence de quantité ou mauvais produit) ou toute erreur de livraison qu'il vous était impossible de constater lors de la réception de votre commande comme un retour commercial. Dans ce cas et à certaines conditions, vous pouvez nous demander

Demander un retour commercial

Connectez-vous sur l'ASM-tool, sur le site Web de TD SYNEX (After Sales - Demande de RMA) et sélectionnez le type « Commercial Return ». L'outil vous guide progressivement dans votre demande. Tout sera plus facile avec votre facture d'achat sous la main. Mais vous pouvez aussi faire une recherche sur la base de critères, tels que le numéro de livraison ou la propre référence de livraison et le numéro de série.

Si votre demande de retour est recevable, elle est acceptée immédiatement. Si votre demande de retour n'est pas recevable immédiatement, elle est placée sous le statut « pending », jusqu'à ce que nous disposions de toutes les informations nécessaires pour poursuivre le traitement du dossier. Notre service après-vente fera le nécessaire à cet effet. Dès que nous aurons approuvé votre retour, nous vous contacterons pour l'enlèvement des marchandises dans votre site d'exploitation. Ce contact peut se dérouler par téléphone ou par e-mail. Les demandes de retour d'articles EOL (End-Of-Life/hors d'usage), BTO (Built-To-Order/conçus sur commande), CTO (Customised-To-Order/personnalisés), ainsi que d'articles faisant l'objet d'une commande spéciale (BTB)

Comment emballer dûment les retours ?

Emballer les produits correctement et ne les renvoyez pas dans un simple emballage de vente aux consommateurs. Il y a lieu de renvoyer les articles dans une boîte externe résistante, dans laquelle ils ne pourront pas être endommagés. Les articles qu'il n'est pas possible d'emballer dans une boîte externe résistante ou dont l'emballage de vente aux consommateurs offre une protection suffisante font exception à la règle. Veuillez ne pas envelopper la boîte de renvoi d'articles dans du papier d'emballage. Vous recevrez une note de crédit dès que TD SYNEX a repris possession des marchandises. Le montant de cette note de crédit est fixé selon plusieurs règles. Dans tous les cas, TD SYNEX se réserve le droit de refuser des demandes. Vous serez généralement informé(e) de tout refus dans les deux jours ouvrables. Il va de soi que nous ne manquerons pas de vous fournir quelques explications sur le motif du refus.

Attention !

Si vous souhaitez toujours recevoir les marchandises adéquates, vous avez la possibilité de passer vous-même une nouvelle commande sur Intouch ou de contacter notre service vente.

État actuel de votre retour commercial

L'ASM-tool vous permet de suivre l'état actuel de votre retour en ligne dès l'acceptation de la demande et jusqu'à l'établissement de la note de crédit. Vous êtes ainsi à tout moment au courant de l'état actuel de vos retours. Connectez-vous à l'ASM tool sur le site Web Intouch de TD SYNEX et appuyez sur le bouton "Your Queries and their status". N'hésitez pas à contacter notre service après-vente pour toute autre question.

2. Retours techniques

Il y a lieu d'entendre par « retour technique », le retour d'un produit défectueux ou DOA (Dead On Arrival). En fonction de la procédure de garantie appliquée par un fabricant, votre produit retourné à TD SYNEX sera traité par le fabricant lui-même ou par le centre de service après-vente désigné par ses soins. Votre produit peut être réparé, crédité, remplacé ou échangé (contre un produit identique ou un produit équivalent). Vous trouverez le relevé de toutes les procédures dans l'ASM-tool : menu principal - checkers - « Warranty Checker ». Vous pouvez y consulter les procédures au niveau du fournisseur et de l'article.

Demander un retour technique

Lorsque la procédure de garantie passe par TD SYNEX, vous pouvez demander votre DOA ou votre retour technique en ligne. Sur le Site Web Intouch, cliquez sur « After Sales » et ensuite sur « Demande de RMA ». Vous accédez ainsi à notre ASM-tool. Sélectionnez ensuite le motif de retour approprié. Notre outil convivial vous guide progressivement dans le processus de retour. Tout sera plus facile avec votre facture d'achat sous la main. Mais vous pouvez aussi faire une recherche sur la base de certains critères, tels que le numéro du bon de livraison ou la propre référence de livraison et le numéro de série. Lorsque la demande de retour d'articles n'est inscrit dans le cadre des conditions de garantie du fabricant, vous en recevez immédiatement la confirmation en ligne. Lorsque des informations ou des documents supplémentaires sont requis, l'équipe de service après-vente vous contactera et se chargera du traitement de votre dossier. Dès que tout est complet, vous recevrez un numéro de retour (numéro RMA) par e-mail.

Conditions dans le cadre de retours commerciaux

Mauvais(e) enregistrement/livraison par TD SYNEX (SOE)

- Pas de frais de traitement
- À signaler dans les 30 jours de la date de facture
- Seules les marchandises en parfait état sont reprises (pas les articles endommagés).

Erreur de commande du client (COE)

- Nous ne pouvons traiter votre demande de retour que dans le cadre d'un dossier d'une valeur minimale de 50 euros.
- À signaler dans les 10 jours ouvrables de la date de facture • Seules les marchandises en parfait état sont reprises (pas les articles endommagés).
- Si vous le souhaitez, nous pouvons reprendre les marchandises dont la boîte est endommagée ou ouverte (sceau ouvert/rompu) moyennant des frais pour dommage de 40 %. Le crédit final s'élève donc à 60 % du montant initial de la facture (frais de transport non compris).

Problèmes de livraison

Il y a lieu de signaler les problèmes de livraison, tels que des articles manquants ou endommagés, dans les 2 jours ouvrables de la date de facture. Votre droit de réclamer des dommages ou des articles manquants échoit passé ce délai.

Vous pouvez signaler les problèmes au moyen de l'ASM-tool. Sur le Site Web Intouch, cliquez sur « After Sales » et ensuite sur « Demande de RMA ». Vous accédez ainsi à notre ASM-tool. Sélectionnez ensuite le motif de retour approprié.

Livraison d'un RMA

Un RMA, qui est remplacé par un produit réparé ou un produit équivalent échangé est accompagné d'un bon de livraison pour chaque RMA. Sur ce bon de livraison, vous trouverez les données relatives au client et au produit. Un champ est également prévu pour signer le bon pour réception du produit. Les mêmes instructions sont applicables pour le contrôle et la réception de livraisons RMA que dans le cadre d'une livraison standard. Vous trouverez ces instructions sur le site Web Intouch - After Sales - « Q&A reception de marchandises ? »

» Remarque : Les articles qui n'ont pas été achetés par l'intermédiaire de TD SYNEX ne peuvent pas être échangés, crédités ou réparés par son intermédiaire. TD SYNEX vous renverra les articles qui ne sont pas renvoyés conformément aux instructions.

IMPORTANT !

Si lors de la réception, vous notez que des articles sont endommagés ou manquants, signalez-le immédiatement sur le document de transport ou sur le scanner. Mentionnez toujours votre nom et votre signature. Cela permettra de traiter et d'examiner rapidement et dûment une demande. Votre demande sera refusée, en l'absence de signalement d'un dommage visible ou d'article(s) manquant(s) sur le document de transport

Vous trouverez toutes nos instructions relatives au transfert d'articles sur le site Web Intouch - After Sales - « Q&A réception de marchandises ? ».

D'autres questions ?

N'hésitez pas à contacter notre service après-vente pour toute autre question. Nos collaborateurs se tiennent volontiers à votre disposition !

3. CONDITIONS GÉNÉRALES DE SERVICE APRÈS-VENTE

Les demandes de retour qui ne relèvent pas de la procédure de garantie du fabricant sont placées sous le statut « pending » dans l'ASM-tool. Notre équipe de service après-vente contacte le fabricant et un collaborateur vous informe sur ce qu'il y a lieu de faire pour le traitement ultérieur de votre demande.

Après avoir reçu un numéro de retour par e-mail (numéro RMA), vous pouvez renvoyer les produits à l'adresse qui figure sur le formulaire de retour d'article(s). Vous êtes tenu(e) d'envoyer les articles dans les 5 jours ouvrables et de les emballer dûment.

TD SYNEX se réserve, dans tous les cas, le droit de refuser une demande. Nous vous informerons dans les meilleurs délais, en cas de refus de votre demande. Un collaborateur du service après-vente vous contactera également, si l'état et l'exhaustivité des articles ne correspondent pas à ce qui est indiqué dans votre demande.

État actuel de votre retour ?

Vous pouvez également suivre l'état actuel de votre retour en ligne. Pour ce faire, connectez-vous sur l'ASM-tool et appuyez sur « Your queries and their status ».

Conditions supplémentaires

Nos conditions de service après-vente relèvent également de nos conditions générales de vente et de livraison. Vous les trouverez sur **notre site Web : be.tdsynnex.com**.