

# CSO3 - Guide pas à pas des réclamations en ligne 2020

Ce guide est disponible et destiné aux salariés ALSO, et à ses revendeurs.

Index

## Table des matières

<b>1. Préambule</b> .....	2
<b>2. Ouvrir une réclamation</b> .....	2
<b>2.1. Accès</b> .....	2
<b>2.2. Etape 1 : choisir le filtre</b> .....	2
<b>2.3. Etape 2 : choisir le type de litige</b> .....	3
<b>2.4. Etape 3 : remplir la réclamation et vérifier le contact si besoin</b> .....	5
<b>2.5. Etape 5 : panier, confirmer vos réclamations &gt; réception d'un email</b> .....	5
<b>3. Suivre une réclamation</b> .....	6
<b>4. Procédure SAV</b> .....	6

## 1. Préambule

Depuis janvier 2020, le CSO3 est accessible depuis le menu Service ou page Service remplace l'ancien site de réclamation : [https://www.also.com/ec/cms5/fr\\_2000/2000/acces-revendeur/service/index.jsp](https://www.also.com/ec/cms5/fr_2000/2000/acces-revendeur/service/index.jsp)

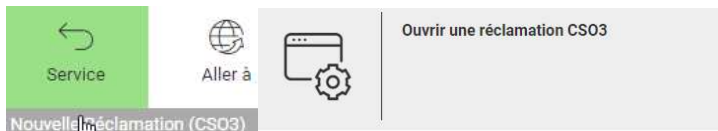
## 2. Ouvrir une réclamation

### Service



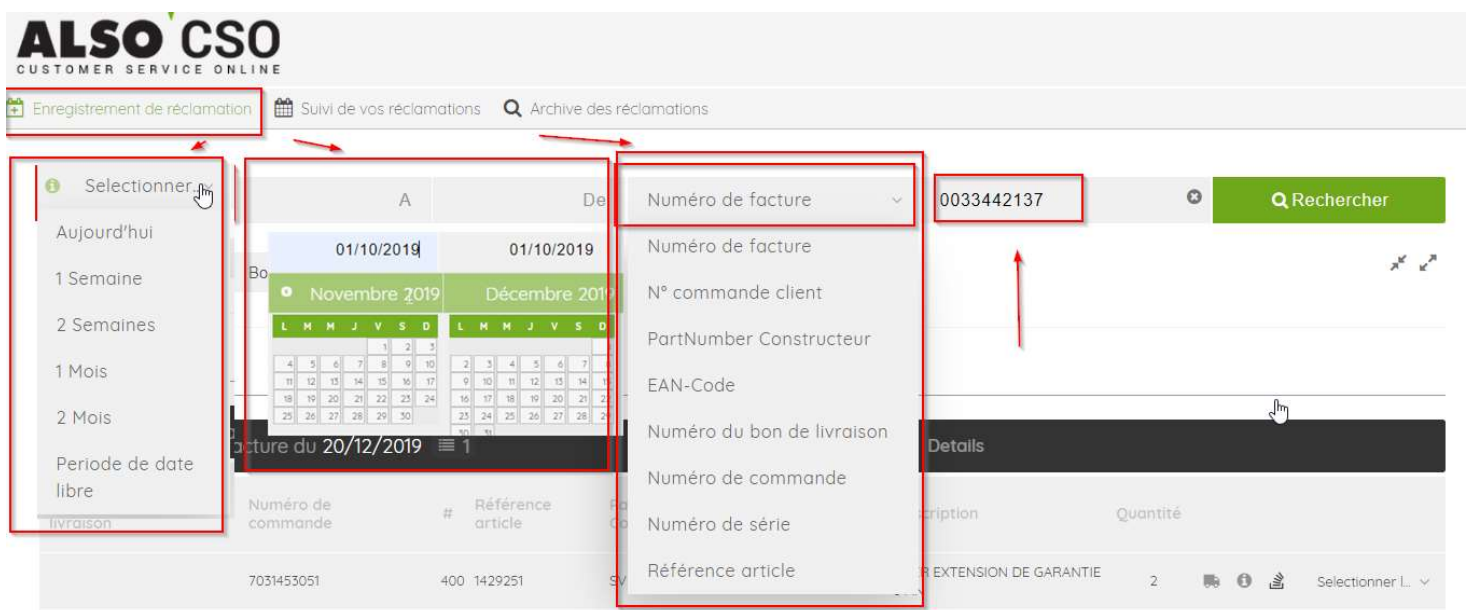
### 2.1. Accès

Ouvrir une réclamation via le menu ou la page dédiée dans Services



### 2.2. Etape 1 : choisir le filtre

Pour ouvrir un dossier litige, vous avez la possibilité de visualiser toutes les factures pendant une période de temps sélectionnable, ou via une fenêtre de temps, ou à partir d'un numéro de facture, commande numéro de série ou BL.



### 2.3. Etape 2 : choisir le type de litige

Veillez sélectionner le "Type de litige" dans la position de la facture à droite.



Compte tenu des SAV direct constructeur ou des délais spécifiés ou en fonction de l'âge de la facture, tous les types de réclamations ne pourront pas toujours être sélectionnés.

Ainsi, seuls les types de réclamations peuvent être sélectionnés qui sont encore possibles selon l'âge de la facture au moment de la demande de litige.

Choisir le type de litige en gras (attention si gris clair la période pour ouvrir la réclamation est dépassée ou la déclaration n'est pas possible)

Attention : depuis janvier 2020. Les réclamations clients ou SAV en ligne sont limités dans le temps à compter de la date de la facture du revendeur :

Litiges Service Client / Customer Service		Litige SAV / RMA claims	
CustomerService-fr@also.com		sav-fr@also.com	
Type	Limite	Type	Limite
01- Mauvaise livraison / wrong delivery	<b>15 jours</b>	52- Extension de garantie / ecarepack/ License	<b>30 jours</b>
02- Produit manquant ou perdu pendant le transport Shortage/Lost while transport	<b>15 jours</b>	63- Panne de mise en service / Defective DOA Product Warranty	<b>(en moyenne délai 7 jours maxi )</b>
03- Dommages lié au transport / transport damage	<b>14 jours</b>	26- Panne Hidden manufacturer's damage	<b>14 jours</b>
08- Erreur de facturation / wrong invoice	<b>15 jours</b>	09- Accessoires manquants / Missing accessories	<b>15 jours</b>
10- Offre de rachat / Buy back	<b>30 jours</b>	11- Product Complaint	<b>15 jours</b>
11- Product Complaint	<b>15 jours</b>		
22- standard returns	<b>30 jours</b>		
25- wrong order customer	<b>30 jours</b>		
31- too much delivered	Pas de limite		
98- autre other	Pas de limite		

Filter les résultats = choisir la période, la pièce ou recherchez directement par numéro de pièce

No. 0033442137 - Facture du 20/12/2019							Details
Numéro du bon de livraison	Numéro de commande	#	Référence article	PartNumber Constructeur	Fabricant	Description	Quantité
	7031453051	400	1429251	SV.WPRAF.A02	ACER	ACER EXTENSION DE GARANTIE 3 AN	2

No. 0033443197 - Facture du 20/12/2019							Details
Numéro du bon de livraison	Numéro de commande	#	Référence article	PartNumber Constructeur	Fabricant	Description	
6058230086	7032154381	100	3560096	20RW001YFR	LENOVO	LENOVO TB 15 i3-1011 256Go	Defectueux
6058230086	7032154381	300	2925553	TLC06UF-V2	URBAN FACTORY	URBAN FACTORY Top bag 15.4/16l	Demande de DOA
6058230086		400	8000930	8000930	ACTEBIS FR OCCASIONS	Frais de transport	Demande de reprise produit

No. 0033443198 - Facture du 20/12/2019							Details
Numéro du bon de livraison	Numéro de commande	#	Référence article	PartNumber Constructeur	Fabricant	Description	
6058239351	7032185621	100	1887982	FS205-100PES	NETGEAR	NETGEAR Switch 5 ports T	Erreur de saisie dans votre commande
6058239351	7032185621	200	2518947	PLW1000-100PES	NETGEAR	NETGEAR Powerline WLA	Rachat

- Defectueux Defect
- Demande de DOA Defect
- Demande de reprise produit Return
- Erreur de saisie dans votre commande Return
- Rachat Return
- Erreur de livraison Return
- No return, because the returntime has exeeded Return
- Produit non conforme Claim
- Emballage/Packaging abimé Claim
- Emballage intact mais produit endommagé Claim
- Quantité manquante / perte dans le transport Claim
- Accessoires manquants Claim
- Erreur de facturation Claim

## 2.4. Etape 3 : remplir la réclamation et vérifier le contact si besoin

Saisir les champs obligatoires puis vérifier le contact si besoin ajouter le téléphone, enfin cliquer sur ajouter.

Enregistrement de réclamation

Numéro de facture: 0033442137 - Date de facturation: 20/12/2019 / Référence article: 00000000001429251 / Description: ACER EXTENSION DE GARANTIE 3 AN / Quantité: 2

Defectueux	Defect	Combien de pièces ont été livrées ? *	0	Commentaire	Produit non livré merci d'effectuer un avoir.	N° de référence	Optionnel
------------	--------	---------------------------------------	---	-------------	---	-----------------	-----------

Ajouter fichiers et images

Choisir des fichiers (Max: 20 MB)

Formats de fichier acceptés: DOC, DOCX, PDF, JPG, JPEG, PNG

Utilisez votre smartphone pour joindre des images ou des documents. Scannez simplement le code QR.

Annuler Ajouter

Numéro de réservation

La déclaration a été ajoutée avec succès - statut actuel: Ajouté au panier

Autre déclaration Valider votre déclaration

Exemple de litige type defectueux

## 2.5. Etape 5 : panier, confirmer vos réclamations > réception d'un email

Saisissez vos litiges, une fois terminés, allez dans votre panier puis cliquez sur confirmer, vous recevez ensuite un email de confirmation.

Liste de vos réclamations en cours de création: ( RMA (Retour Matériel autorisé) 1 / Statut du RMA 1 )

Return - Quantité livrée en trop

# 1 No. 0033442137 Référence [ ] achats@gieinfodom.com

Numéro de facture	#	Référence article	Description	Référence	Quantité	Numéro de série	Créé	Auteur
0033442137	400	1429251	ACER EXTENSION DE GARANTIE 3 AN		2		07/01/2020 14:25	fr80538

Confirmer l'enregistrement

### 3. Suivre une réclamation

🔍 Archive des réclamations

**CSO**  
VICE ONLINE

réclamation 📅 Suivi de vos réclamations 🔍 Archive des réclamations

1 Semaine 02/01/2020 09/01/2020 Sélectionner le n° du ty... Insérer

🔽 Filtre Dossier ouvert Dossier clos **Tous les dossiers**

Numéro RMA 000202

Reservé Statut: 08/01/2020 14:28

Reservations

Statut		Reservé
RMA validé	000202646749	08/01/2020 14:28
Ajouté au panier		08/01/2020 14:28

OK

### 4. Procédure SAV

Cliquez sur Procédures constructeurs

#### Service

	<b>Ouvrir une réclamation CSO3</b>		<b>Suivi réclamations</b>
	<b>Procédures constructeurs</b> Conditions de garantie, procédures de panne au déballage (DOA) ...		<b>Guide d'utilisation CSO3</b>