

Prise en main d'un nouveau ticket « Demande de Garantie »

C'est l'étape la plus basique mais aussi la plus importante, parce qu'un ticket avec des informations incorrectes générera un traitement incorrect (pièces détachées incompatibles, avoirs erronés, etc...)

Vérification de : numéro de série, référence, date d'achat, ticket de caisse


Si c'est un distributeur, vérifier qu'il s'agit du bon compte du magasin : compte officiel / Statut "particulier" avec un nom magasin ou un nom commençant par SA ou un mail pro - Vérification adresse mail.

Est-ce que l'information est complète ?

TICKET N°435962 Demande de Garantie HISTORIQUE

En attente de la modération/procédure de garantie par l'admin swap

MACHINE CONCERNÉE

MACHINE	CONTRAT
	Contrat BUILDER / TCK
Désignation: HTRT65-2C / Tronçonneuse thermique 65 cm³ 55 cm	La machine: Saisissez la référence de votre machine
Marque: HYUNDAI	Ligne de contrat: N° de Série: 20220674299-20220674299
Valeur: 90.25 €	Date d'achat: 20/02/2023
Poids: 7.5 Kg	Numéro de série: 20220531277
Se trouve actuellement chez le particulier	Numéro de lot: 0
Voir sur le site Voir sur le BOB	Référence Interne de la machine / ITM: 0
	Numéro de facture / ticket de caisse / numéro commande Internet: 001-23050499-A

Enregistrer

DOCUMENTS

MESSAGES

beaucreux philippe

Essai première utilisation: ne démarre pas, pas d'étincelle à la bougie.

20230224_0720
20230224_0719

24/02/2023 09:46

MESSAGE AUTOMATIQUE

Cher client,

Nous avons bien reçu votre demande.

Un chargé de clientèle interviendra sous 24 heures (hors week-ends et jours fériés)

Nous vous remercions de bien vouloir attendre notre retour afin de vous communiquer la marche à suivre

Nous vous souhaitons une agréable journée.

Cordialement,

ÉCRIRE UN MESSAGE

BUILDER SYSTEMS

Capital: 760000 €
32 RUE ARISTIDE BERGES
31270 CUGNAUX
Téléphone : 05.34.50.25.02
Télécopie : 05.34.50.25.03

FACTURE

NUMERO	Date	Commande
n° 176940	20/02/2023	001-2305

Référence	Libellé
HTRT65-2C	Livraison client n° 129898 du 20/02/2023 06 Commande client n° 119314 du 19/02/2023 Tronçonneuse thermique 65 cm ³ 55 cm - G Hyundai - démarr BL N° 129898 en date du 20/02/2023 Code barre : 3661602049094

Adresse de livraison
BEAUCREUX Philippe
7 Route des Melaires
44530 St Gildas Des Bois

Adresse de facturation
N° Intracommunautaire - FR49384560942
BEAUCREUX Philippe
7 Route des Melaires
44530 St Gildas Des Bois

HYUNDAI HTRT65-2C
TRONÇONNEUSE THERMIQUE

65cm³ 2.9kW 8500/min 550cm³ 260cm³ 500mm 12000/min

S/N **20220531277** Fabriqué en RPC
Année de fabrication: 05/2022
Licensed by Hyundai Corporation Holdings, Korea
Builder SAS, ZI du casque, 32 Rue Aristide Berges, 31270 Cugnaux, France

Si les informations ne sont pas vérifiables à cause d'un document erroné ou manquant, il faut utiliser le message model : **TICKET INTRAITABLE / INCOMPLET**



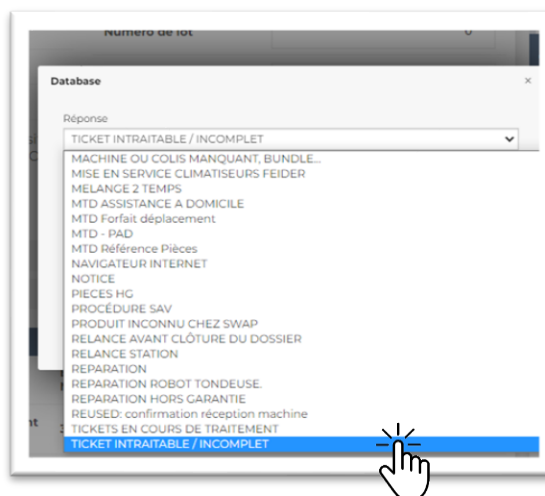
ÉCRIRE UN MESSAGE

Visibilité

Joindre la fiche de renseignements (PDF ou Image)

+ Ajouter des fichiers

Envoyer



Database

Réponse

TICKET INTRAITABLE / INCOMPLET

MACHINE OU COLIS MANQUANT, BUNDLE...

MISE EN SERVICE CLIMATISEURS FEIDER

MELANGE 2 TEMPS

MTD ASSISTANCE A DOMICILE

MTD Forfait déplacement

MTD - PAD

MTD Référence Pièces

NAVIGATEUR INTERNET

NOTICE

PIECES HG

PROCEDURE SAV

PRODUIT INCONNU CHEZ SWAP

RELANCE AVANT CLÔTURE DU DOSSIER

RELANCE STATION

REPARATION

REPARATION ROBOT TONDEUSE

REPARATION HORS GARANTIE

REUSED: confirmation réception machine

TICKETS EN COURS DE TRAITEMENT

TICKET INTRAITABLE / INCOMPLET

L'adapter en fonction de l'information manquante :



ÉCRIRE UN MESSAGE

Bonjour,

Nous avons bien pris en compte votre demande.

Afin d'avancer sur le traitement de ce dossier, nous vous remercions de bien vouloir joindre les éléments suivants :

- **Ticket de caisse** ou **Facture d'achat** (pour les achats Internet, merci de voir avec votre vendeur pour la télécharger en PDF).

Ce document est soit manquant, incomplet ou illisible pour le traitement de votre dossier.

- **Photo de la plaque signalétique** (étiquette(s) accolée(s) au produit où il y la marque, numéro de série).

Ce document est soit manquant, incomplet ou illisible pour le traitement de votre dossier.

- **Descriptif détaillé** de votre demande/panne
- **Photos des pièces détachées défectueuses** sous différents angles
- **Photos de votre appareil complet** sous différents angles
- **Photos de l'emballage** sous différents angles
- **Coordonnées obligatoires et exactes** de l'utilisateur du produit (Nom et N°~~Numéro~~ Téléphone du client **minimum**).

Pour vos prochains dossiers veuillez mettre un " x "dans les cases obligatoires uniquement si vous n'avez pas toutes les informations.

Nous vous remercions pour votre compréhension et restons à votre disposition.


Cordialement,

Service-après vente SWAP

Visibilité

Les informations de la plaque ou facture ne correspondent pas aux informations sur le ticket ?

Changer la référence :


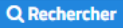
CONTRAT	
Contrat	Contrat BUILDER / TCK
La machine	HTRT65
Ligne de contrat	HTRT65 HTRT65-2C
Date d'achat	20/02/2023
Numéro de série	20220531277
Numéro de lot	0
Référence Interne de la machine / ITM	0
Numéro de facture / ticket de caisse / numéro commande internet	001-23050L499-A
	

Rentrer la référence de la **PLAQUE SIGNALETIQUE**, choisir la référence correspondante, choisir la ligne de contrat en fonction du numéro de série, ITM ou N° de lot, vérifier le numéro de série et le mettre à jour, mettre à jour la date d'achat s'il faut et vérifier que la machine est toujours sous garantie par rapport à la ligne de contrat choisi.

Si le produit n'apparaît pas dans la liste, soit ce n'est pas le bon contrat, soit il n'a pas de contrat, donc il faut changer le contrat (procédure changer de contrat) et répéter cette procédure.

Comment changer le contrat ?

Cherchez la référence sur le lien <https://bob.swap-europe.com/produits/list>

Machines & pièces	
▼ Rechercher OVH	
Types de produits ?	-- Indifférent --
Dépôt principal	-- Indifférent --
Emplacement	
ID	
Ref	HTRT65
Alias	
Ref usine	
Code Barre EAN	
Numéro de série	
Nom	 Français
Visible SWAP ?	-- Indifférent --
Fournisseur	-- Indifférent --
Marque	-- Indifférent --
	

Cliquez « consulter » ensuite sur l'onglet « fiche machine » et vérifiez le contrat tout en bas de la page.

Total : 3 Résultat(s) (4 filtres) [✕ Vider](#)

	ID	Ref	Marques	Stock	Dispo à la vente dépôt principal	Dispo à la vente VDB	Dispo à la vente IBER	Dispo à la vente CHIPPERFIELD	Dispo à la vente POLOGNE	Dépôt	Prix (€)	STOCKS	
<input type="checkbox"/>	128461	HTRT65-2C Tronçonneuse thermique 65 cm³ 55 cm	HYUNDAI		1	1	0	0	0	VDB	0.00	i	Consulter
<input type="checkbox"/>	117619	HTRT650RG Tronçonneuse thermique 65 cm³ 55 cm	HYUNDAI		0	0				VDB	0.00	i	Consulter
<input type="checkbox"/>	92502	HTRT65 Tronçonneuse thermique 65 cm³ 55 cm	HYUNDAI		0	0	0	0	0	VDB	0.00	i	Consulter

[Exporter tous](#) [Export Xlsx](#)

HTRT65-2C -> Tronçonneuse thermique 65 cm³ 55 cm

Données générales	Fiche Machine	Documents	Logistique	Medias	Caractéristiques (M)	Dépôts	Pièces	Accessoires	Con
-------------------	----------------------	-----------	------------	--------	----------------------	--------	--------	-------------	-----

Fiche Machine

Lignes de contrats couvrant cette machine :

Type de contrat	Contrat	Contractant	Valeur remboursement	Quantité	Durée garantie	Garantie 2+1 ?	Date d'ajout au contrat
Contrat Argent	👁 Contrat BUILDER / TCK	906602 BUILDER SYSTEMS	90.25 (€)	200	24 mois	NON	2022-04-19 11:17:43
Contrat Argent	👁 Contrat BUILDER / TCK	906602 BUILDER SYSTEMS	79.2 (€)	1000	24 mois	NON	2023-02-15 10:17:29