



1

Initier une demande de retour matériel

- ❖ Se connecter au portail de service : <https://support.cmsfichetgroup.com>
- ❖ Sélectionner le menu **Services > RMA > Créer une RMA**
- ❖ Se connecter à la plateforme RMA Client en saisissant son @email et son mot de passe
 - i** Si vous ne vous êtes jamais connecté à la plateforme « Centre de Support Technique » ou avez oublié votre mot de passe > voir la procédure [Connexion à la plateforme](#)

⚠ Point important à considérer => Initier 1 demande distincte par matériel.
Ex : Si un retour doit concerné 10 lecteurs = 10 fiches RMA

Centre de Support Technique

Saisissez votre adresse e-mail pour vous connecter ou vous inscrire

Adresse e-mail

Suivant

2

Renseigner la nature du retour matériel

- ❖ Sous garantie si votre matériel est éligible à la garantie.
- ❖ Hors garantie si votre matériel ne peut être prise en charge au titre de la garantie.

Nature du matériel retourné

- Hors Garantie
- Sous Garantie

3

En cas de retour hors garantie renseigner le type d'opération attendue

- ❖ **Echange standard** pour toute demande de remplacement de matériel.
- ❖ **Réparation matériel** pour toute demande réparation.

Action attendue

- Echange standard matériel
- Réparation matériel

Dans tous les cas nos services vous adresseront un devis pour le remplacement de votre matériel hors garantie.



4 Saisir votre l'adresse email

⚡ L'ensemble des échanges et notifications se feront à partir de cette adresse.

Contact client en charge de la RMA

Email

5 Renseigner l'ensemble des champs de la fiche RMA

⚠ Les champs de la rubrique « **Éléments importants à renseigner** » sont obligatoires et doivent être correctement renseignés, notamment dans le cadre d'une demande de retour matériel au titre de la garantie.

⚠ Ne rien renseigner dans le champ « Numéro de RMA ». Ce champ sera renseigné automatiquement au moment de la soumission de la demande.

Décrire précisément le contexte du problème matériel :

- ❖ Renseigner précisément le champ « Description du problème »
- ❖ Joindre éventuellement des documents et/ou photos utiles à la description du problème

6 Valider et soumettre votre demande avec le bouton

Vous recevrez sur votre @email une notification de prise en compte de la demande par nos services.

Envoyer



7 Retour du matériel défectueux

- ❖ Attendre la notification (par email) d'autorisation de retour transmise par nos services.
- ❖ Après réception de la confirmation du retour :
 - Télécharger le fichier PDF de la fiche RMA (voir ci-contre)
 - Imprimer la fiche RMA et la joindre au colis avec le matériel
 - Expédier votre matériel à l'adresse indiquée à la fin du formulaire RMA

i Une notification de confirmation de retour du matériel est envoyée dans les contextes de :

- ❖ Demande de retour matériel sous garantie
- ❖ Demande de réparation de matériel

Cliquer sur les 3 points pour télécharger le PDF de la fiche RMA à imprimer

OUVRIER AUX MODIFICATIONS



Download PDF

8 Echanger avec nos services en charge de votre demande

Utiliser le canal de « Chat » intégré pour toute demande de précision ou de statut concernant le traitement de votre demande
=> Se positionner dans le champ commentaire au bas de votre fiche RMA pour saisir votre message.

Ajoutez un commentaire

9 A l'issue de la finalisation du traitement vous recevrez une notification de confirmation d'expédition de votre matériel et de clôture de la demande



Demandes concernées:

- ❖ Les demandes de « Réparation matériel »
 - ❖ Les demandes d'« Echange standard de matériel »
- ⚡ Lors d'une demande de retour au titre de la garantie nos services peuvent être amenés à rejeter la demande de prise en charge sous garantie. Dans ce cas un devis d'échange standard ou de réparation du matériel vous sera proposé.

Réception des devis pour les demandes hors garantie

Les devis soumis dans le cadre de demande d'échange standard ou de réparation matériel vous seront :

- ❖ Transmis dans le ticket associé à la demande
- ❖ Notifiés par email lors de leur disponibilité dans le ticket

Connectez vous à la plateforme et accéder au ticket associé à la demande

Pour prendre connaissance du devis correspondant à votre demande, utiliser le lien du numéro ticket RMA communiqué dans les emails de notification associés à votre demande.



INSTRUCTIONS SPECIFIQUES AUX DEMANDES HORS GARANTIE

Validation des devis et soumissions des commandes

Pour valider les devis transmis :

- ❖ Se rendre sur le ticket associé la demande => Vous trouverez le lien du ticket de la demande dans les emails de notification.
- ❖ Aller dans le champ « commentaire » au bas du formulaire et suivre la procédure suivante pour associer votre commande au devis :

1

Cliquer dans le champ commentaire

Ajoutez un commentaire

2

Sélectionner l'icône d'importation



3

Cliquer sur importer pour charger votre commande dans ticket

Fichier Lien

Importer

4

Cliquer sur le bouton « Enregistrer » pour valider le commentaire et transmettre la commande à nos services

Enregistrer

Confirmation Fichet de la commande

Lors de la validation de votre commande par les services Fichet vous recevrez une notification par email mentionnant :

- ❖ Dans le cas d'une demande de réparation => De renvoyer le matériel défectueux à l'adresse indiquée dans la fiche RMA.
- ❖ Dans le cas d'un échange standard => De préparer le matériel demandé pour expédition.



1 Directement à partir du portail de service

Cliquer sur le menu **Service > RMA > Mes demandes RMA**
Puis connectez vous à la plateforme si vous n'êtes pas déjà connecté.

2 A partir de la plateforme RMA

Cliquer sur votre profile utilisateur dans le coin haut droit de l'écran puis dans « Demandes » pour accéder à l'ensemble de l'historique des demandes (en cours et clôturées).

i Vous devez être connecté à la plateforme pour accéder à votre profil.



3 Pour les demandes en cours

Utiliser le lien direct de la demande RMA en cours compris dans les emails de notifications reçus.



CONNEXION A LA PLATEFORME RMA

Appliquer la procédure suivante :

- ❖ En cas d'oubli de votre mot de passe
- ❖ Lors d'une 1^{ère} connexion

1

Saisissez votre adresse email de société

Centre de Support Technique

Saisissez votre adresse e-mail pour vous connecter ou vous inscrire

Adresse e-mail

Suivant

2

Sélectionner « Réinitialiser le mot de passe » ou « Créer un mot de passe »

Centre de Support Technique

Connectez-vous pour continuer

Adresse e-mail

fraani@gmx.fr

Mot de passe

Continuer

Réinitialiser le mot de passe

Vous n'avez pas de mot de passe ?

Créer un mot de passe

3

Un lien de réinitialisation vous sera transmis par email

Centre de Support Technique

Consultez votre boîte de réception pour réinitialiser votre mot de passe.

Nous avons envoyé un lien de réinitialisation du mot de passe à l'adresse fichet@mail.net

Renvoyer le lien de réinitialisation du mot de passe

⚠ Important

Si vous recevez le message ci contre après saisie de votre @email =>

Cela signifie que :

- ❖ Votre @email a été mal orthographiée => Vérifier @email saisie
- ❖ Votre compte n'existe pas => Contacter votre commercial ou le support technique

Centre de Support Technique

Saisissez votre adresse e-mail pour vous connecter ou vous inscrire

⚠ Nous n'avons pu envoyer votre demande. Actualisez la page, puis réessayez.

Adresse e-mail

fichet@mail.net

Suivant