



ISOLED SAVOIR

RMA -
RETURN
MERCHANDISE
AUTHORIZATION

ISOLED[®]

CUSTOMISED LIGHT SOLUTIONS



SAVOIR

ISOLED®

CUSTOMISED LIGHT SOLUTIONS

RMA – LE SERVICE EST NOTRE SUCCÈS

Vos exigences de qualité sont notre banc d'essai

La qualité des produits de marque ISOLED® est éprouvée, ils répondent aux critères les plus stricts de qualité et sont conçus pour un usage commercial. Ils convainquent par leur performance et leur longévité. C'est pourquoi nous garantissons tous nos produits avec une garantie conforme à nos conditions de garantie.

Des solutions rapides et non bureaucratiques avec RMA

En tant que société orientée vers le service, il est particulièrement important pour nous de proposer à nos clients et partenaires une valeur ajoutée et une sécurité supplémentaire via nos services. RMA signifie „Retour de Marchandise (matériel également) Autorisé“ et décrit le traitement des retours. Notre priorité est de trouver une solution rapidement et avec le moins de bureaucratie possible à votre problème ou à votre réclamation. Nous évitons ainsi les interruptions et les pannes dans vos bâtiments et vos installations.

Faites confiance à votre professionnel ISOLED® du service des ventes extérieures

En cas de réclamation, contactez sans délai votre interlocuteur ISOLED® de l'équipe des ventes extérieures. Ne le considérez pas uniquement comme votre conseiller et expert dans le domaine des LED. En tant que lien entre vous et la société mère ISOLED®, il vous soutient bien entendu également au cours de toute la procédure RMA.

Le service des ventes extérieures et le département RMA/QS d'ISOLED® disposent d'une compétence technique et commerciale exhaustive ainsi que de la liberté d'action correspondante, ce qui leur permet de prendre des décisions

- » rapides
- » efficaces et
- » durables

pour trouver la démarche appropriée à la résolution de vos réclamations.





SAVOIR

ISOLED®

CUSTOMISED LIGHT SOLUTIONS

Outi | RMA : rendu possibles grâce aux processus automatisés !

Avec plus de 2300 produits de marque et plus de 11000 clients et partenaires en Europe, c'est seulement grâce au soutien de processus automatisés qu'il est possible d'offrir un service orienté client, durable et complet, dans la meilleure qualité possible.

L'outi | RMA d'ISOLED® est une interface centrale pour la saisie et le suivi des réclamations relatives aux

- » Dommages en cours de transport,
- » Livraisons incorrectes ou fausses,
- » les défauts optiques ou haptiques,
- » les défaillances des produits ou
- » Défauts des produits

et sert donc principalement à clarifier et à libérer les droits de garantie.

Disponible 24/7 pour vous

L'outi | RMA est disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 à l'adresse **isoled.shop**, il sert à la communication et conduit à un traitement rapide des réclamations. Grâce aux numéros de référence et aux code-barres, les cas sont documentés sans équivoque, annotés et archivés. Cela permet une transparence mutuelle. Nos clients et partenaires peuvent à tout moment afficher le statut RMA de leur réclamation et donc également le suivre.

La confiance c'est bien, mais le contrôle c'est nécessaire !

En parallèle du traitement rapide des réclamations, pour l'entière satisfaction de nos clients et partenaires, nous lançons les procédures internes de détermination des causes. Notre service réglementé de vérification de la qualité en plusieurs niveaux contrôle toutes les réclamations dans lesquelles les caractéristiques de qualité telles que le

- » développement de produit / Design
- » approvisionnement,
- » gestion du matériel,
- » production,
- » vente,
- » logistique et
- » gestion des processus

sont abordées. De la livraison du mauvais produit à l'emballage endommagé – notre service interne de qualité a pour objectif de maintenir le taux de retour des clients aussi faible que possible et donc d'utiliser les résultats de l'analyse des causes pour améliorer ses produits et ses processus.



SAVOIR

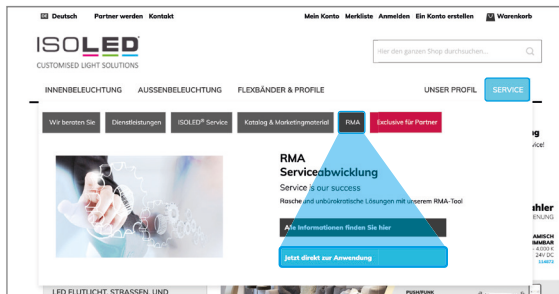
ISOLED®

CUSTOMISED LIGHT SOLUTIONS

RMA-Guide - Des solutions rapides et non bureaucratiques avec RMA

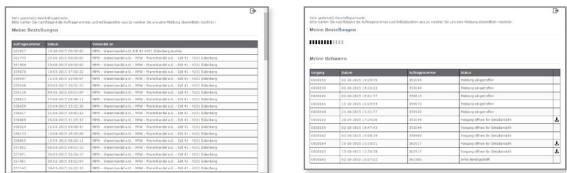
1. Rendez-vous sur la plateforme de commande ISOLED® **isoled.shop**

2. Déplacez votre souris sur le bouton de menu „SERVICE“ et sur le bouton „RMA“.

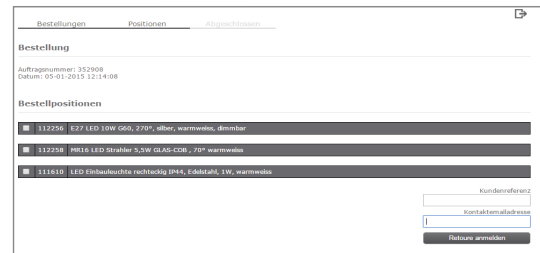


Entrez votre numéro de bon de livraison et votre code postal puis cliquez sur „Suivant“.

3. Dans les deux cas vous accédez à la vue d'ensemble „Mes commandes“ et „Mes retours“ Vous pouvez désormais sélectionner votre commande dans laquelle se trouve l'article en cause ou visualiser le statut de vos retours.

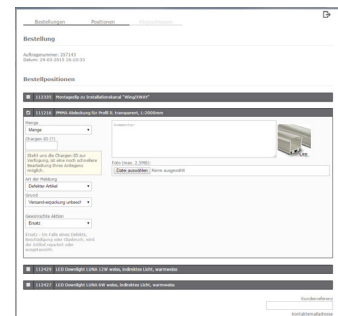


4. Nouvelle réclamation: sélectionnez la commande et le poste de commande correspondant où se trouve l'article en cause.



5. Maintenant veuillez suivre les instructions et décrivez votre réclamation sans oublier de bien remplir tous les champs. Vous pouvez également télécharger une photo.

Remarque: plus votre réclamation sera décrite précisément (les téléchargements de photos sont possibles), plus la procédure sera rapide et efficace.



6. En remplissant et envoyant le formulaire, vous lancez votre déclaration de retour de pièce. Fermez cette opération en cliquant sur „Enregistrer le retour“.

7. Notre enregistrement de retour est désormais bien saisi et sera immédiatement traité par notre service de gestion produit et qualité.