



Sommaire

- 1. Préparation**
- 2. Ouvrir une demande de garantie**
- 3. Remplir un formulaire de garantie**
- 4. Envoyer des pièces de rechange**

Ce manuel vous aide, pas à pas, à enregistrer correctement et facilement votre demande de garantie auprès de MasterTurbo. L'envoi d'une demande de garantie complète favorise un règlement rapide de la part de notre service Garanties.

Préparation

Une bonne préparation, c'est déjà la moitié du travail réalisée. Avec toutes les informations correctes sous la main, vous pouvez facilement traiter votre demande de garantie.

Voici une liste des informations dont vous devez vous munir :

- Données de connexion ;
- Numéro de client (numéro WKL) ;
- Numéro d'article (numéro WG) ;
- Numéro d'ordre de vente (numéro WVO) ;
- Données du constructeur « in » et « out » ;
- Données du véhicule.

Si l'une de ces données vous manque, vous pouvez contacter le service des ventes qui vous aidera à trouver les bonnes informations.

Ouvrir une demande de garantie

Rendez-vous dans notre boutique en ligne TecDoc ou Aldoc et cliquez sur les boutons « Portail client » ou « Portail ».



Manuel demande de garantie

Vous pouvez alors ouvrir le portail client à l'aide de vos données de connexion :

Login

Wachtwoord

Automatisch aanmelden

Vous avez oublié vos données de connexion ? Cliquez sur « Mot de passe oublié ? » et demandez un nouveau mot de passe à l'aide de votre nom d'utilisateur ou de votre adresse de courrier électronique.

Si vous n'avez pas encore de données de connexion, cliquez sur « si vous n'êtes pas encore enregistré, cliquez ici ».

Inloggen Mijn klantenportal MasterTurbo

Heeft u nog geen login klik hier

Login

Wachtwoord

Automatisch aanmelden

[Wachtwoord vergeten?](#)

Vous avez maintenant accès à votre portail client personnel. Pour ouvrir le formulaire de garantie, cliquez sur « Demande de garantie » à gauche de la barre de navigation.

- Aanvraag retourzending
- Status retouraanvragen
- Aanvraag garantie**
- Status garantieaanvragen
- Openstaande inkooporderregels

- Openstaande facturen
- Terug naar klantenoverzicht



Manuel demande de garantie

Remplir un formulaire de garantie

Vous êtes maintenant arrivé au formulaire de garantie. Pour traiter au mieux votre demande de garantie, nous vous demandons de compléter le formulaire de manière aussi complète que possible.

Données client

Tous les champs marqués d'une * doivent obligatoirement être complétés. Certains de ces champs ont été complétés à l'avance.

Klant

Klantnummer:*

Klantnaam:*

Contactpersoon:*

Telefoonnummer contactpersoon :*

Sinistre

Type d'article: indiquez ici le type d'article concerné.

Problème : Pour pouvoir évaluer correctement votre demande, il est essentiel de donner une description claire du problème. Des descriptions comme : « défaillance, code d'erreur ou le moteur ne fonctionne plus convenablement » ne seront pas traitées et renvoyées. Si vous signalez des codes d'erreur, veuillez ajouter le rapport d'essai en annexe. Nous vous donnons plus de détails à ce sujet plus loin dans ce manuel.

Schadegegevens

Artikel type:*

Klacht:

Geef zoveel mogelijk informatie door m.b.t. voorgeschiedenis reparatie, OBD foutcodes etc! Zonder deze informatie kunnen wij de aanvraag niet goed verwerken. Indien de klacht meer dan 250 karakters bevat, upload deze dan als bijlage



Manuel demande de garantie

Articles

L'indication correcte de ces données facilite et accélère la procédure de votre demande de garantie. Si vous n'avez pas les numéros corrects « Wilmink Group » sous la main, veuillez contacter notre service des ventes qui sera heureux de vous aider.

1e étape : Cliquez sur « Nouveau »

Artikelen

Nieuw artikel toevoegen	MVO Verkoopordernummer	Artikelnummer	Aantal artikelen
Geen gegevens beschikbaar			

2e étape : Indiquez le numéro « WVO » (Attention aux majuscules de WVO !)

Artikelen

Nieuw artikel toevoegen	MVO Verkoopordernummer	Artikelnummer	Aantal artikelen
Opslaan Annuleren	MVO7023666		

3e étape : Indiquez le numéro « WG » (Attention aux majuscules de WG !)

Artikelen

Nieuw artikel toevoegen	MVO Verkoopordernummer	Artikelnummer	Aantal artikelen
Opslaan Annuleren	MVO7023666	WG1901563	

4e étape : Indiquez de quel nombre de pièces il s'agit.

Artikelen

Nieuw artikel toevoegen	MVO Verkoopordernummer	Artikelnummer	Aantal artikelen
Opslaan Annuleren	MVO7023666	WG1901563	1

5e étape : Pour enregistrer l'article et passer à l'étape suivante, cliquez sur « Enregistrer ». Si vous ne le faites pas, vous ne pourrez pas envoyer votre demande à la fin de la procédure.

Artikelen

Nieuw artikel toevoegen	MVO Verkoopordernummer	Artikelnummer	Aantal artikelen
Opslaan Annuleren	MVO7023666	WG1901563	1

6e étape : Votre pièce a été ajoutée correctement. Si vous souhaitez ajouter un autre article, au cas où plusieurs pièces ont été endommagées, vous pouvez répéter la procédure à partir de la 1e étape.



Manuel demande de garantie

Application

Ici, vous indiquez toutes les données du véhicule :

Toepassing

Merk:*	<input type="text"/>
Model:*	<input type="text"/>
Kenteken:	<input type="text"/>
Motor:*	<input type="text"/>
Brandstof:*	<input type="text"/>
Bouwjaar:*	2000 <input type="text"/>

Construction encastrée et en saillie

C'est là que vous pouvez remplir toutes les informations sur la procédure de construction encastrée et en saillie. Pour les heures de travail, vous pouvez éventuellement réclamer les heures de déplacement. Si vous le faites, nous vous demandons plus avant dans la procédure de spécifier.

Inbouw

Bedrijfsnaam:*	<input type="text"/>
Contactpersoon:*	<input type="text"/>
Telefoonnummer contactpersoon:*	<input type="text"/>
Datum:*	29-07-2019 <input type="text"/>
Kilometerstand:	<input type="text"/>
Arbeidsuren:	<input type="text"/>

Uitbouw

Bedrijfsnaam:*	<input type="text"/>
Contactpersoon:*	<input type="text"/>
Telefoonnummer contactpersoon:*	<input type="text"/>
Datum uitbouw:*	29-07-2019 <input type="text"/>
Kilometerstand:	<input type="text"/>
Arbeidsuren:	<input type="text"/>



Manuel demande de garantie

Pièces de rechange

Vous ne devez le remplir que si cela s'applique à l'application en question.

Documents

Comme déjà indiqué dans le titre « problème » et « pièces de rechange », vous pouvez télécharger ici les éventuels rapports d'essai ainsi que les factures. Cliquez sur « Ajouter une annexe ».

Conclure votre demande

Vous voulez que la pièce soit retournée après examen ? Indiquez « oui » ou « non ». Si votre demande de garantie est acceptée, le droit de retour s'annule automatiquement.

Vous avez désormais correctement complété toutes les données et votre demande de garantie est prête à être confirmée. Contrôlez encore une fois toutes les données et cliquez ensuite sur « Accepter les conditions générales de la demande de garantie » puis sur « Envoyer ».

www.masterturbo.nl/conditions-generales.html

Goederen retourneren na review:* Nee Ja

Akkoord met algemene voorwaarden Garantie aanvraag

Envoyer des pièces de rechange

Vous avez reçu la confirmation de votre demande par courrier électronique. Vous pouvez l'imprimer et l'ajouter à la pièce de rechange pour la retourner à MasterTurbo. Vous pouvez le faire à travers votre table de chevet, la procédure de retour de votre organisation faitière ou à titre privé.

Nous vous prions de ne pas nettoyer les pièces de rechange et de les emballer de manière étanche.

Pour nos conditions de garantie voir www.masterturbo.nl