

# Outil RMA.

Outil digital pour la gestion des retours.

**Buderus**



# Accès à l'outil.

## Outil RMA.

- Accédez à l'outil RMA via [www.bosch-pro.be](http://www.bosch-pro.be)
  - Cliquer sur "connexion" (en haut à droite)
- Ou via le Partner Portal
  - [www.partner.buderus.be](http://www.partner.buderus.be)
- Se connecter avec votre Bosch ID

Login with your Bosch ID

Email address

Password 

Stay logged in [Forgot password >](#)

Login

[Not registered yet? >](#)

# Code d'activation.

## Outil RMA.

- La première fois que vous voulez vous connecter à l'outil de retour (RMA), vous avez besoin d'un code d'activation.
- Vérifiez si vous avez reçu un email de [tools@buderus.be](mailto:tools@buderus.be).
- Vous n'avez pas reçu d'email ? Contactez [tools@buderus.be](mailto:tools@buderus.be) et demandez votre code d'activation pour le RMA. Veillez à mentionner votre numéro de TVA dans votre demande.

## Créer votre compte

  
  
E-mail:   
  

Vous ne connaissez pas votre code d'activation? Veuillez nous contacter au [tools@buderus.be](mailto:tools@buderus.be) . Spécifiez votre numéro de client ou votre numéro de TVA

# Fonctions disponibles.

## Outil RMA.

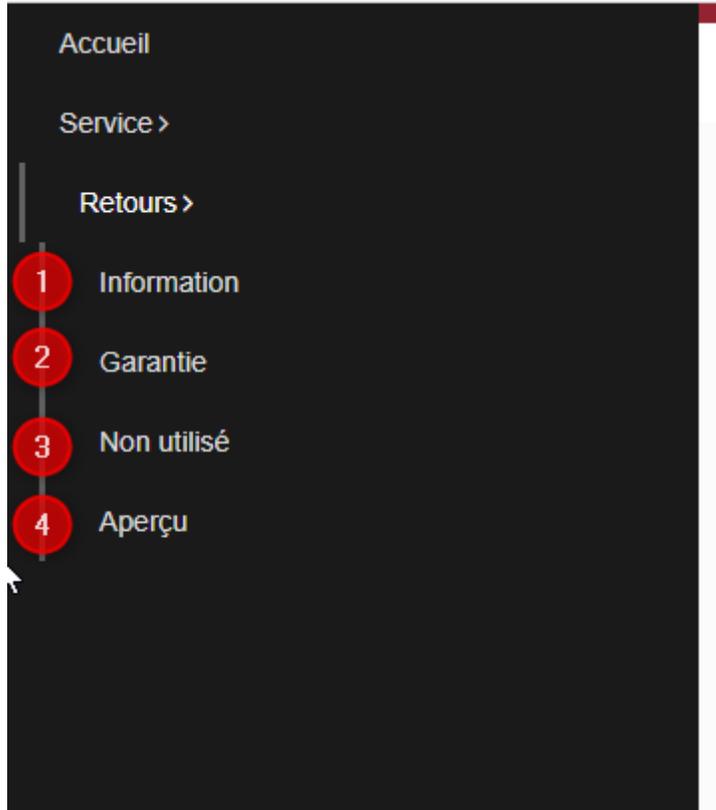
- Avec le RMA, vous pouvez soumettre vos demandes de retour de manière simple et rapide.
- 2 types de retours sont disponibles:
  - Le retour d'une pièce détachée ou d'un accessoire sous garantie.
  - le retour d'une pièce de rechange ou d'un accessoire non utilisé

Bienvenue à TTBE



# Fonctions disponibles.

## Outil RMA.



### 1. Information

- Vous pouvez demander toutes les informations concernant notre politique de retours.

### 2. Garantie

- Vous pouvez insérer un retour sous garantie.

### 3. Non utilisé

- Vous pouvez insérer un retour pour une pièce non utilisée (de moins de 3 mois).

### 4. Aperçu

- Vous pouvez avoir une vue globale de tous vos retours et vérifier leurs statuts.

# Historique des retours.

## Outil RMA.

- Veuillez cliquer sur “Aperçu” afin de vérifier le statut de vos demandes de retours.



### Aperçu RMA

Vous pouvez vérifier le statut des retours

Vous pouvez vérifier les informations sur les retours

Vous réimprimer l'étiquette de retour

Afficher 10 éléments CSV Excel PDF Réinitialiser

Rechercher : Tableau de recherche

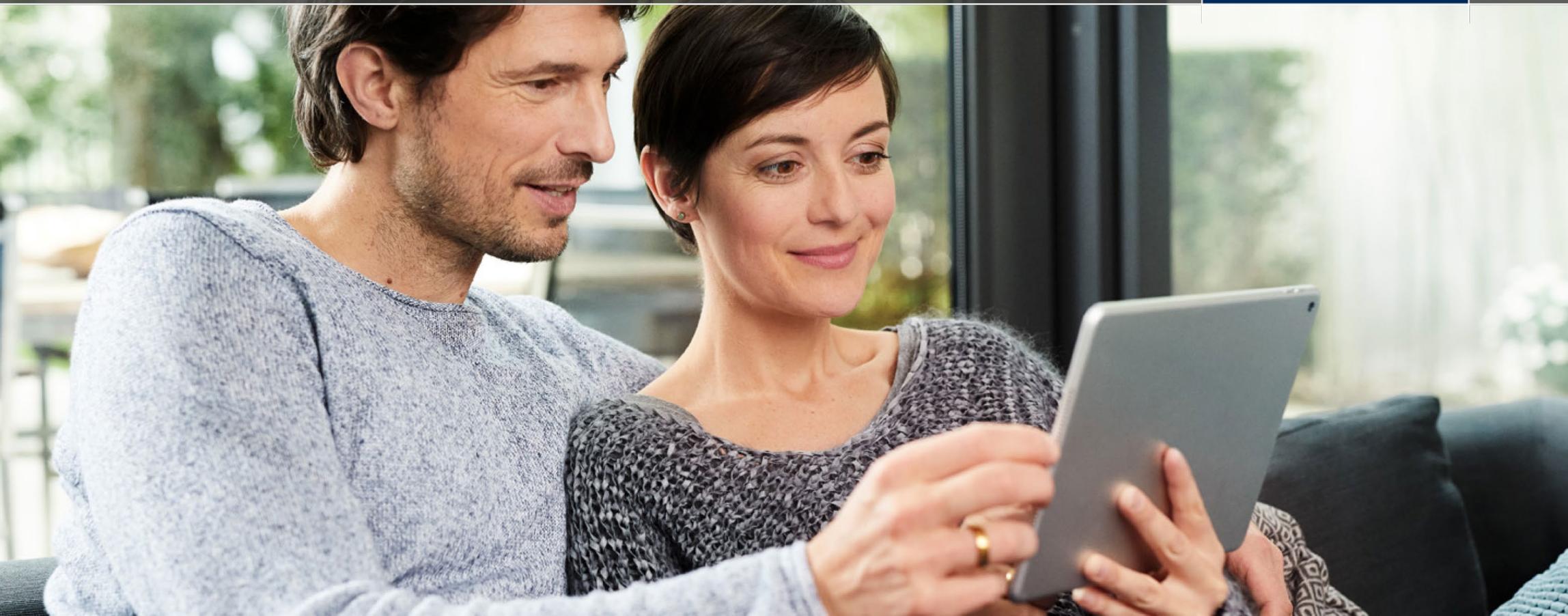
Date de la création	Date de la récupération	RMA	Type	Statut	Article(s)	D	P	T
2022-02-28 15:16:40	03-03-2022	RMA: 0024	Warranty	Fait	1	📄	🖨️	
2022-02-28 15:01:26	02-03-2022	RMA: 0023	Return	Soumis	1	📄	🖨️	
2022-02-24 11:05:58	28-02-2022	RMA: 0022	Return	Soumis	1	📄	🖨️	
2022-02-23 16:20:40	25-02-2022	RMA: 0021	Return	Soumis	1	📄	🖨️	
2022-02-16 09:00:33	18-02-2022	RMA: 0020	Return	Fait	1	📄	🖨️	
2022-02-14 15:34:19	16-02-2022	RMA: 0019	Warranty	Soumis	1	📄	🖨️	
2022-02-14 14:38:38	16-02-2022	RMA: 0018	Return	Soumis	1	📄	🖨️	
2022-02-10 15:49:21	14-02-2022	RMA: 0017	Warranty	Fait	3	📄	🖨️	
2022-02-10 14:10:06		RMA: 0016	Warranty	Fait	1	📄	🖨️	
2022-02-10 13:51:03		RMA: 0015	Warranty	Fait	2	📄	🖨️	

Affichage de l'élément 1 à 10 sur 24 éléments

< Précédent 1 2 3 Suivant >

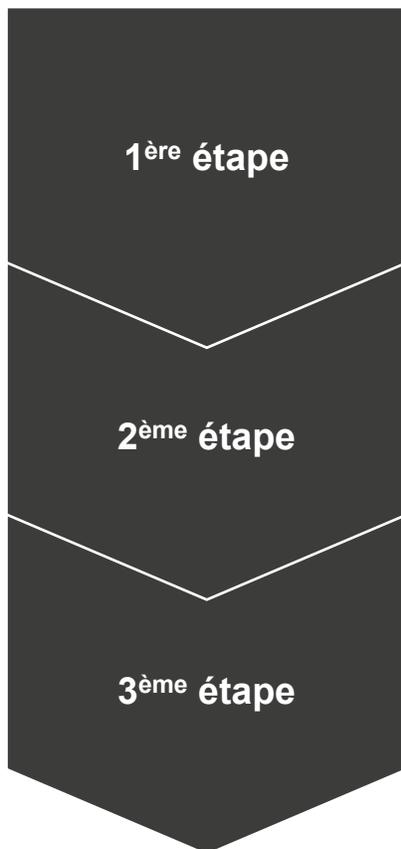
Comment modifier ses informations  
personnelles ?

**Buderus**



# Modification des données personnelles.

## Outil RMA.



- 1<sup>ère</sup> étape
  - Cliquer sur votre nom puis sur "Données".
- 2<sup>ème</sup> étape
  - Remplir les champs vides ou modifier les informations incorrectes.
- 3<sup>ème</sup> étape
  - Cliquer sur "Sauvegarder"



BOSCH Buderus

Coordonnées

**Données personnelles**

Prénom \* Installer E-mail (connexion) luisa.cuomo@be.bosch.com

Nom \* Numéro de téléphone \*

**Coordonnées de l'entreprise**

Nom d'entreprise Numéro débiteur

Code d'activation

Adresse Zandvoortstraat:47 Code postal + ville 2800

Email luisa.cuomo@be.bosch.com Numéro de téléphone

**Adresse d'enlèvement (si différente)**

Code postal \* 2800 Rue \* Zandvoortstraat Ville \* Mechelen

Numéro \* 47 Complément

Numéro de téléphone \* Email \* luisa.cuomo@be.bosch.com

Sauvegarder

Retours sous garantie.

**Buderus**



# Comment envoyer des retours sous garantie ?

## Outil RMA.

- Avec le RMA, vous pouvez vous-même demander un retour sous garantie sur une pièce de rechange ou un accessoire.
- Il suffit de saisir le numéro de série de l'appareil (pour les pièces détachées) ou le numéro de série de l'accessoire.
- Vous pouvez saisir les données :
  - Manuellement
  - En téléchargeant un fichier Excel

# Retours sous garantie.

## Entrée manuelle.

- Remplissez les champs obligatoires ci-dessous, puis cliquez sur "Ajouter" :
  - Numéro de série
  - Article
  - Motif

- **Attention** : le numéro de série doit être saisi selon la structure suivante : XXXX-XXX-XXXX.
- Pour obtenir de l'aide, veuillez cliquer sur le bouton "Explications".

Garantie RMA

The screenshot shows a web form for RMA entry. At the top right, there is a yellow button labeled 'Explications' with a red arrow pointing to it from the word 'Aide'. Below this is a 'Saisie' section with a red button 'Supprimer la saisie'. The form has several fields: 'Numéro de série' (1), 'Article' (2), 'Raison' (3), 'Référence', 'Statut', and 'Fichier'. Below these is a section for manual entry with a green 'Ajouter' button (4) and a text input field containing '2530-658-000053-7736900539'. Below that is a file upload section with a green 'Ajouter un fichier' button (2) and a text input field containing 'Sélectionnez ou glissez le fichier ici'. To the right of this section is a green 'Télécharger un fichier' button (3). A red text box with the question 'Entrée par un fichier de téléchargement?' has green arrows pointing to the file upload and download buttons. At the bottom left, there is an orange button 'Données de transport et soumettre'.

# Retours sous garantie.

## Entrée par téléchargement.

- Cliquez sur « Télécharger un fichier » pour obtenir un fichier Excel vide avec les champs à remplir.

Ajouter un fichier Sélectionnez ou glissez le fichier ici

Télécharger un fichier

Données de transport et soumettre

- Exemple du fichier vierge.

	A	B	C	D	E
1	Numéro de série	Article	Raison	Référence	
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					

- Exemple de fichier complété.

	A	B	C	D	E
1	Numéro de série	Article	Raison	Référence	
2	2530-073-000053-7736900539	87186601170	Défaut mécanique	Test	
3	2530-073-000053-7736900539	87186601170	Défaut électrique	Insert a reference	
4	2530-658-000053-7736900539	87186601170	Endommagé	Insert a reference	
5					
6					
7					
8					
9					

# Retours sous garantie.

## Demande d'envoi.

- Si la date de production de l'accessoire ou appareil est supérieure à 2 ans, il est nécessaire de télécharger un document attestant de la date d'installation (il peut s'agir d'une facture pour une pièce détachée déjà remplacée au cours des 2 dernières années, d'un contrat PGP, etc.)



### Garantie RMA

Saisie

	Numéro de série	Article	Raison	Référence	Statut	Importer
1	2530-658-000053-7736900539	(8718225084... x	Fuite côté eau		Hors garantie	

Ajouter manuellement une ligne

Ajouter un fichier

Données de transport et soumettre

La garantie ne s'applique PAS à cet article. Vous devez ajouter une pièce jointe dans cette ligne prouvant que la garantie s'applique. PAS de garantie sans pièce jointe

Votre équipe régionale analysera la demande et vous confirmera si la pièce peut être retournée ou non.

Retour de matériel non utilisé.

**Buderus**



# Retour de matériel non utilisé.

## Outil RMA.

- 1<sup>ère</sup> étape
  - Sélectionnez le numéro de la facture avec laquelle le matériel a été acheté à l'origine.
- 2<sup>ème</sup> étape
  - Entrer le numéro de l'article
- 3<sup>ème</sup> étape
  - Entrer le nombre d'articles que vous souhaitez retourner
- 4<sup>ème</sup> étape
  - Cliquer sur Ajouter/Soumettre

Les articles non utilisés doivent être retournés dans les 3 mois suivant l'achat, en bon état et dans leur emballage d'origine. Nous déduisons 20% de frais de retour sur la valeur de l'article. Si l'article reçu ne satisfait pas aux conditions, il est possible que nous facturions des frais supplémentaires. Les éventuels frais d'expédition facturés lors de la livraison, ne peuvent pas être crédités.

Retourner des matériaux inutilisés

Saisie

Numéro de facture	Article	Quantité	Référence
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

Ajouter

Quels articles non utilisés

Par produits non utilisés

- 2644146939 (27-01-2022)
- 2944648671 (28-12-2021)
- 2644143746 (06-12-2021)
- 2944645512 (06-12-2021)
- 2944645513 (06-12-2021)
- 2644143052 (26-11-2021)

Conditions

Les articles commandés peuvent pas être créés

Je suis d'accord

Des produits achetés chez le grossiste ne peuvent donc pas être retournés directement chez nous. Dans ce cas, nous vous prions de prendre contact avec votre grossiste.

en bon état et dans leur emballage d'origine. Nous déduisons 20% de frais de retour sur la valeur de l'article. Les éventuels frais d'expédition facturés lors de la livraison, ne peuvent pas être crédités.

Données de transport et soumettre

# Retour de matériel non utilisé.

## Planification du transport.

Retourner des matériaux inutilisés



Saisie

Données de transport et soumettre

Enlever un colis dpd  
Lorsque le poids est inférieur à 20 kg.

Faire enlever une palette  
Uniquement pour les retours de plus de 20 kg et placés sur une palette

Autre  
Lorsque le RMA a déjà été envoyé ou déposé

1 dpd 2 Palette 3 Autre

Remarques \*  
Expliquez comment et quand le RMA a été envoyé

Soumettre



- 1. Choisissez "paquet" si le matériel pèse moins de 20 kg.
- 2. Choisissez "palette" si le matériel pèse plus de 20 kg.
- 3. Si vous avez déjà retourné le colis à notre comptoir, cliquez sur "Autre".

# Retour de matériel non utilisé.

## Planification du transport.

- Vous recevrez alors une copie de votre demande de retour. Vous devez imprimer le bordereau d'expédition et l'ajouter à votre envoi.



### Confirmation

Merci pour votre demande de retour.

Votre enregistrement est enregistré sous le numéro : **RMA:** [redacted]  
Vous trouverez un aperçu de vos demandes de retour et vos fiches de colisage sous [aperçu des enregistrements](#).

Imprimez votre fiche de colisage et ajoutez-la à votre retour. Votre colis ne pourra pas être traité sans fiche de colisage.

[▶ Imprimer la fiche de colisage](#)

[← télécharger ce document et joignez-le à l'envoi](#)

Vous avez choisi de faire enlever votre retour.  
Nous vous prions de placer les matériaux de retour sur une palette.  
Notre transporteur récupérera les marchandises au jour choisi 04-05-2022 à l'adresse que vous avez indiquée.  
Dès que nous aurons reçu votre retour, nous le traiterons et vous informerons de la suite de la procédure.

**Attention: sans ce document, il n'est pas possible de créer une note de credit.**



**Bosch Thermotechnology N.V.**  
Zandvoortstraat 35  
2800 Mechelen  
+3215465550

#### Fiche de colisage

**Expéditeur:** [redacted]  
**Numéro de débiteur:** [redacted]  
**Fiche de colisage:** RMA: 9 [redacted]  
**Date de ramassage:** 04-05-2022  
**Référence:** Retour ( 1 x Palette ) **NON UTILISÉ**



Numéro d'article	Description	Quantité	Référence
7738112615	Pipe concentric Ø60/100	1	111

**100**  
Bosch Thermotechnology N.V.

**Buderus**

Questions fréquentes.

**Buderus**



# FAQ.

## Outil RMA.

### 1. Pourquoi, lorsque j'insère mon numéro de série, je ne peux pas voir la liste des articles dans le menu déroulant ?

Le numéro de série doit être inséré de la manière suivante : XXXX-XXX-XXXXXX-XXXXXXXXXX

Si vous avez inséré le numéro de série correctement et qu'il ne vous permet toujours pas de sélectionner l'article, veuillez contacter : [tools@buderus.be](mailto:tools@buderus.be) en précisant le numéro de l'article que vous souhaitez retourner.

### 2. Pourquoi je ne peux pas procéder à la planification du retour après avoir inséré mon numéro de série ?

Si votre numéro de série n'est pas reconnu par le RMA, votre appareil/accessoire a probablement plus de 2 ans et vous n'avez pas de contrat d'extension de garantie. Si l'une des conditions mentionnées est respectée, veuillez télécharger un PDF de votre contrat PGP ou une facture de moins de 2 ans concernant la pièce détachée à retourner.

### 3. Que faire si je ne trouve pas ma pièce de rechange lorsque j'insère le numéro de série de mon appareil ?

Si vous n'arrivez pas à trouver une pièce de rechange dans la liste générée par le RMA, veuillez nous envoyer un mail en précisant le numéro de série inséré à l'adresse suivante [tools@buderus.be](mailto:tools@buderus.be).

### 4. Comment télécharger plusieurs demandes de garantie en même temps ?

Vous pouvez télécharger un fichier modèle Excel sur la page RMA et le remplir avec toutes les informations nécessaires.

Si vous avez des doutes, veuillez cliquer sur la section "Aide" de la page.

# FAQ.

## Outil RMA.

### 5. Mes demandes de garantie en cours seront-elles supprimées si je me déconnecte ?

Non, vous pouvez retrouver toutes les demandes insérées et vous pourrez ajouter / supprimer certains éléments.

### 6. Où puis-je vérifier le statut de ma demande ?

Pour vérifier le statut de votre demande de RMA, vous pouvez consulter la section « Aperçu des enregistrements ». Vous y trouverez un aperçu de toutes les demandes que vous avez insérées dans l'outil, avec leur statut et leurs détails.

### 7. Comment planifier un transport ? Quelle option de transport dois-je choisir ?

Vous pouvez planifier le retrait des articles à retourner directement dans le RMA. Il vous suffit de choisir la bonne société de transport. Vous avez 3 possibilités :

- DPD : pour les enlèvements < 20KG
- Palette : pour les enlèvements > 20KG
- Autre : si vous voulez apporter à notre entrepôt le bien ou d'autres raisons

### 8. Pourquoi je ne peux pas planifier le transport ?

Avez-vous vérifié que votre adresse, votre numéro de téléphone et votre adresse email sont correctes ?

Si vous avez encore des problèmes, veuillez contacter [tools@buderus.be](mailto:tools@buderus.be).

# FAQ.

## Outil RMA.

### 9. Où dois-je mettre le bon de livraison ?

Après avoir programmé l'enlèvement, vous devez imprimer le bon de livraison (packbon) et l'insérer dans la boîte que vous souhaitez expédier à Malines. Sachez que, sans bon de livraison, il nous sera impossible de traiter votre demande.

### 10. A partir de quand puis-je planifier le transport ?

Vous pouvez programmer votre enlèvement à partir du 2<sup>ème</sup> jour après l'insertion des demandes de retour et pas plus tard que 2 semaines après l'insertion.