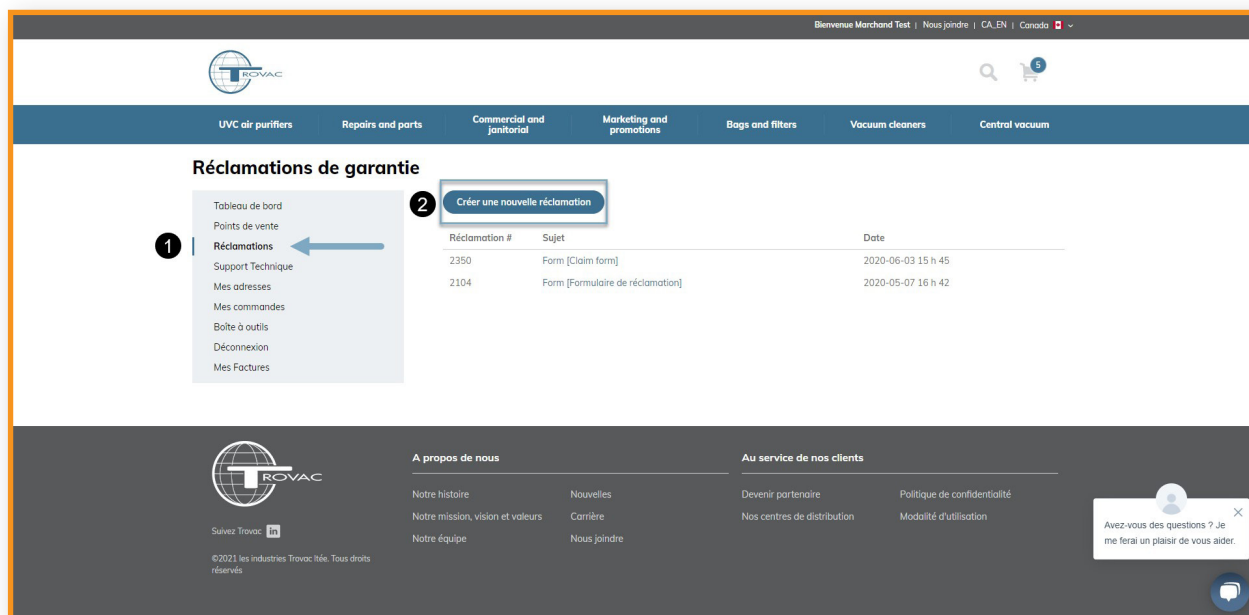


Comment faire : une nouvelle réclamation

Pour y accéder, vous devez tout d'abord être connecté à votre compte client.

Une fois votre session ouverte, dans le menu de gauche, sélectionnez **Réclamation (1)**.

Cliquez ensuite sur le bouton **Créer une nouvelle réclamation (2)**.



Les champs à remplir apparaîtront. Ceux avec des astérisques rouges sont obligatoires (*).

Vous devrez fournir :

SECTION INFORMATIONS GÉNÉRALES

- a. Votre numéro de marchand autorisé (autrement dit votre numéro de magasin Trovac) *
- b. Le nom de votre magasin*
- c. Le numéro de téléphone de votre magasin - incluant l'indicatif régional*
- d. Votre numéro de retour (RMA)
 - i. Ce numéro vous a été confirmé par un représentant du service à la clientèle si vous avez préalablement appelé chez Trovac.

SECTION RETOURS

- e. La date de réception (année-mois-date) *
 - i. Cliquez sur l'icône calendrier (à droite de la case) afin de sélectionner la bonne date plus rapidement.
- f. Le nom du client*
- g. La date d'achat*
 - i. Vous pouvez répéter l'étape a.i. qui se trouve ci-haut.
- h. Le ou les numéros de la ou des pièces
- i. Le numéro de série de l'appareil*
- j. Donner une brève description de la pièce
- k. Spécifier le défaut du produit qui est la cause du retour. N'hésitez pas à ajouter des détails pertinents. *

Finalement, vous pouvez ajouter une pièce jointe à votre réclamation, par exemple une photo ou une copie de la facture.

- l. Cliquez sur le bouton Choisir un fichier et sélectionnez le bon fichier dans votre ordinateur.
 - i. Les formats JPG, PDF ainsi que les GIF sont acceptés

Une fois les sections dûment remplies, cliquez sur **Envoyer (1)**.

Vous recevrez ensuite un message accusant réception de votre demande de réclamation.