



Claimlane
GUIDE

lien de la plateforme : <https://app.claimlane.com>

SOMMAIRE

- 01 CLAIMLANE : VOTRE NOUVELLE PLATEFORME DE GESTION SAV P.4**
- 02 LES DIFFÉRENTS TYPES DE DEMANDE P.6-9**
- 03 SE CONNECTER P.11**
- 04 CREER UN NOUVEAU TICKET P.13-21**
- 05 SUIVRE VOTRE DEMANDE P.23**

A group of four people (three women and one man) are standing in a line, looking towards the left. They are wearing blue and grey clothing. The background is a plain wall with a window on the left. The text is overlaid in the center of the image.

01. CLAIMLANE : VOTRE NOUVELLE PLATEFORME DE GESTION SAV

CLAIMLANE : VOTRE NOUVELLE PLATEFORME DE **GESTION SAV**

Claimlane est un espace en ligne conçu pour **simplifier vos demandes de service après-vente (SAV)** avec nous. Grâce à cette plateforme, vous pourrez :

- **Soumettre vos demandes de SAV** rapidement en ligne.
- **Suivre l'avancement de chaque demande** en temps réel pour savoir exactement où en est le traitement.
- **Communiquer directement avec notre équipe SAV**, ce qui facilite les échanges et la résolution de vos demandes.

Pourquoi utiliser Claimlane ?

- **Facile et rapide** : plus besoin de mails multiples ou d'appels pour connaître le statut de vos demandes.
- **Suivi facilité**: accédez à toutes les informations de suivi en un clic.
- **Disponible 24/7** : faites vos demandes à tout moment, même en dehors des heures d'ouverture.

02. LES DIFFÉRENTS TYPES DE DEMANDE

LES DIFFÉRENTS TYPES DE DEMANDE

Les retours :

Vous êtes tenus de vérifier votre panier avant de valider votre commande et de vérifier les confirmations envoyées. Aucune demande de retour ne sera acceptée si les articles réceptionnés correspondent aux articles validés.

Toute demande de retour doit être motivée et sera soumise à une validation en interne.

Si un retour pour circonstances exceptionnelles vous est accordé par Hummel, des frais de transport vous seront facturés : 20 € HT par colis ou 200 € HT par palette.

IMPORTANT : Tous les produits doivent être retournés dans **leur emballage d'origine avec les étiquettes intactes**. Tout produit non conforme à cette procédure subira une réduction de **20% minimum par article sur l'avoir**. Aucun échange ne sera effectué. Vous pouvez recommander via votre espace B2B. Une fois la marchandise réceptionnée à l'entrepôt, l'avoir est automatiquement effectué dans les 6 semaines.

LES DIFFÉRENTS TYPES DE DEMANDE

Les articles défectueux

Nos produits sont garantis 2 ans selon la loi en vigueur. Une demande de défectueux **doit toujours être accompagnée de photos**. La demande sera ensuite examinée afin de voir s'il s'agit d'une défaut de fabrication ou d'usure.

Si la **demande est acceptée, l'avoir est fait automatiquement sous 1 semaine**. Aucun échange ne sera fait. Vous pouvez recommander sur votre espace B2B. Si lors de cette nouvelle commande, il y a un soucis de franco non atteint ou de différence tarifaire, merci de nous le signaler immédiatement lors de la commande.

Important : Dans certains cas, l'article devra être renvoyé. Merci de bien vouloir garder le produit jusqu'à la reception de la demande d'acceptation.



hummel

LES DIFFÉRENTS TYPES DE DEMANDE

Les articles manquants ou erreur de livraison

Selon nos CGV, la déclaration de manquant ou erreur(s) de livraison doit être **effectuée dans les 7 jours suivant la livraison**. Vous devez préciser si le colis a été endommagé et si des réserves ont été faites au transporteur à la réception du colis.

Si la demande est acceptée, l'avoir est fait automatiquement sous 1 semaine. Aucun échange ne sera fait. Vous pouvez recommander sur votre espace B2B.

Si lors de cette nouvelle commande, il y a un soucis de franco non atteint ou de différence tarifaire, merci de nous le signaler immédiatement lors de la commande.

LES DIFFÉRENTS TYPES DE DEMANDE

Autres demandes :

Pour toutes autres demandes ne figurant pas dans la liste précédent, merci de contacter directement le service SAV à l'adresse sav@hummel.fr.

Important : **pour toutes demandes concernant des commandes à partir d'un compte dotation, merci de contacter également le service SAV à l'adresse sav@hummel.fr** car les demandes liées à un compte dotation ne peuvent être traitées via votre espace Claimlane.





03. SE CONNECTER

SE CONNECTER

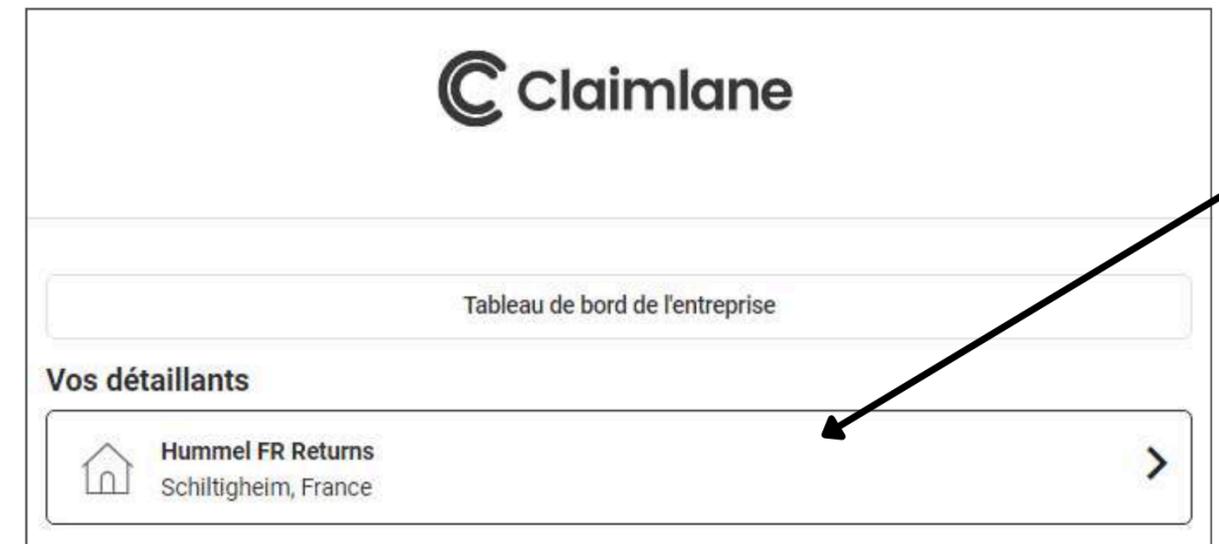
Pour se connecter, vous pouvez :

- Cliquez directement sur ce lien : <https://app.claimlane.com/organization>
- Trouvez le lien directement sur le B2B en vous rendant dans les paramètres et en cliquant sur “Claims & Returns”

Une fois sur le site, **sélectionnez le compte avec lequel vous souhaitez vous connecter**. Il est essentiel de choisir le compte approprié dès le départ, car **le numéro de facture qui concerne votre réclamation devra être lié au compte sélectionné**.

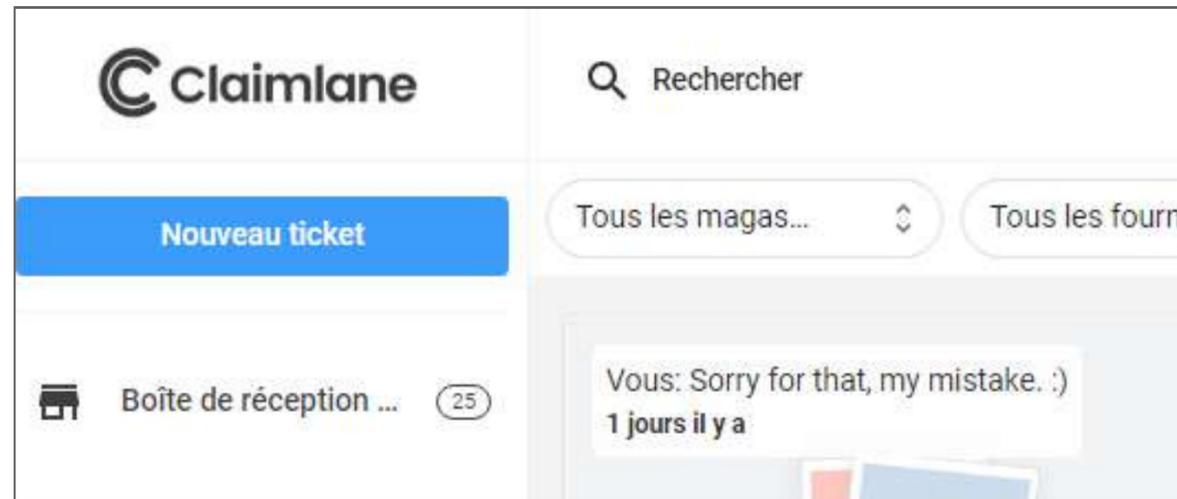
Par exemple, pour un retour de produits achetés avec le compte 32000000-0010, veuillez sélectionner ce compte précisément.

Sinon, **aucun avoir ne pourra être émis**.

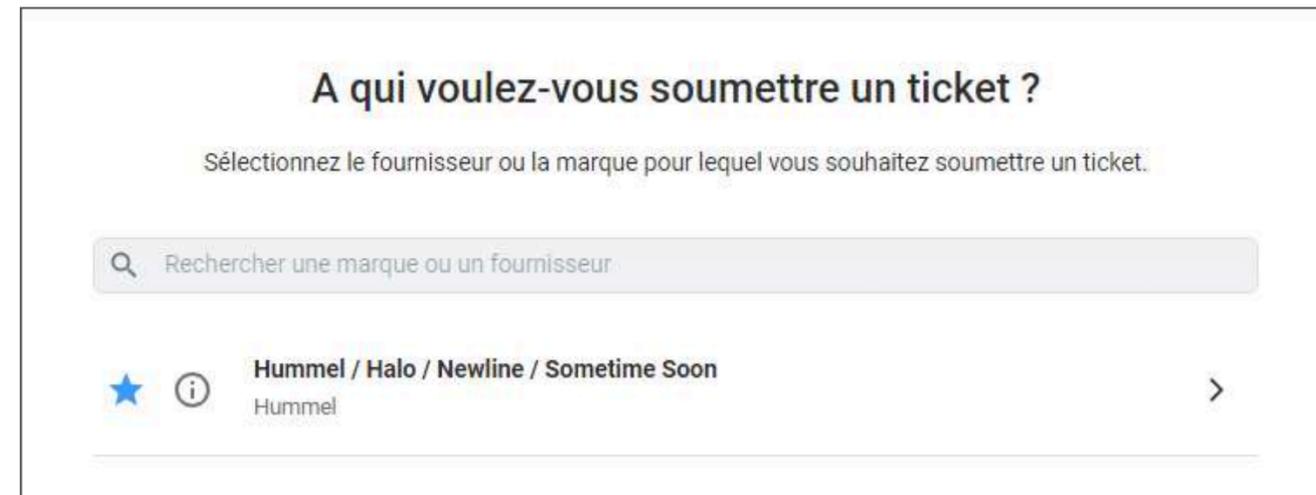


04. CREER UN NOUVEAU TICKET

CREER UN NOUVEAU TICKET



Etape 1 : Cliquez sur le bouton “nouveau ticket”



Etape 2 : Sélectionnez le fournisseur concerné
par la réclamation

CREER UN NOUVEAU TICKET

Etape 3 : Sélectionnez le type de réclamation concerné

Lignes directrices ⌄ Lignes directrices de la marque: Hummel / Halo / Newli...

Temps de traitement attendu :

14 jours

Comment soumettre un ticket :

<https://claimlanehelp.zendesk.com/hc/fr/articles/6002557729309-Comment-soumettre-des-reclamations-et-des-retours>

Sélectionnez un type de ticket pour continuer

-  Réclamation >
-  Retourner >
-  Problème de livraison >

- **Réclamation** : concerne les déclarations de défectueux
- **Retourner** : concerne les demandes de retour
- **Problème de livraison** : concerne toutes les déclarations liées à des erreurs de livraisons (manquant, mauvais couleur / taille ou référence par rapport au bon de livraison)

Pour chaque nouveau ticket, il est possible de saisir un **seul type de réclamation**. Par exemple, si vous avez à la fois un retour et une déclaration de produit manquant, veuillez créer deux tickets distincts.

CREER UN NOUVEAU TICKET

Concernant un defectueux (réclamation)

Retour

Commencer avec les réclamations
Ajoutez un ou plusieurs produits sur cet écran. Cliquez sur Suivant lorsque vous avez terminé pour voir un résumé et envoyer votre demande.

Ajoutez votre premier produit

Ajouter un produit

Vérifier le ticket

Etape 4 : Ajoutez un nouveau produit

Etape 5 : Entrez les informations relatifs au produit

Le produit a-t-il été utilisé ?

Produit utilisé

Nouveau produit

Informations sur le produit

Numéro d'article	Nom de l'article	Code couleur	Taille	Quantité
				- 1 +

Identification du problème *

Numéro de livraison ou de facture

1. Sélectionnez si le produit est **neuf ou utilisé**
2. Entrez les informations concernant le produit en :
 - indiquant le **numéro d'article** ou en le sélectionnant dans la liste déroulante
 - confirmant le **nom de l'article** dans la liste
 - sélectionnant le **code couleur** et la **taille de l'article**
 - entrant le nombre de pièces
3. Sélectionnez le **motif du défaut du produit** dans le menu déroulant.
4. Entrez le **numéro de livraison ou de facture**.

CREER UN NOUVEAU TICKET

Concernant un defectueux (réclamation)

Etape 5 : Entrez les informations relatifs au produit

Ajoutez une photo du défaut (Obligatoire)

Faites glisser votre fichier ici, ou [recherchez](#) pour votre photo ou votre vidéo.

Ajouter une photo avec le téléphone

Décrive le problème (facultatif)

Ajouter une photo du produit (facultatif)

Faites glisser votre fichier ici, ou [recherchez](#) pour votre photo ou votre vidéo.

Ajouter une photo avec le téléphone

Ajouter la photo du reçu du client (facultatif)

Faites glisser votre fichier ici, ou [recherchez](#) pour votre photo ou votre vidéo.

Ajouter une photo avec le téléphone

Sauvegarder

5. Ajouter une photo du produit (**obligatoire**)
6. Décrire le problème plus en détail si nécessaire
7. Vous avez la possibilité d'ajouter des photos si besoin
8. Sauvegarder le ticket



En cliquant sur "ajouter une photo avec le téléphone", vous pouvez scanner un QR code avec votre téléphone pour prendre la photo. Celle-ci sera automatiquement ajoutée à votre ticket Claimlane.

CREER UN NOUVEAU TICKET

Concernant un retour

Commencer avec les retours
Il est possible d'entrer les produits que vous souhaitez renvoyer de deux manières - directement ou en téléchargeant les produits avec une feuille excel.

Ajoutez votre premier produit

+ Ajouter un produit

Suivant - Vérifier le ticket >

Etape 4 : Ajoutez un nouveau produit

Etape 5 : Entrez les informations relatifs au produit

Informations sur le produit

Numéro d'article	Nom de l'article	Code couleur	Taille	Quantité
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="1"/>

Numéro de livraison ou de facture *

Sauvegarder

1. Entrez les informations concernant le produit en :

- indiquant le **numéro d'article** ou en le sélectionnant dans la liste déroulante
- confirmant le **nom de l'article** dans la liste
- sélectionnant le **code couleur** et la **taille de l'article**
- entrant le nombre de pièces

2. Entrez le **numéro de livraison ou de facture**.

3. Cliquez sur sauvegarder

CREER UN NOUVEAU TICKET

Concernant une erreur de livraison par rapport au bon de livraison

Commencer à traiter les problèmes de livraison
Ajoutez un produit pour chaque problème de livraison et sélectionnez le motif de réclamation qui décrit le problème. Vous pouvez également ajouter une description.

Ajoutez votre premier produit

+ Ajouter un produit

Suivant - Vérifier le ticket >

Etape 4 : Ajoutez un nouveau produit

Etape 5 : Entrez les informations relatifs au produit

Informations sur le produit

Numéro d'article	Nom de l'article	Code couleur	Taille	Quantité
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	- 1 +

Motif de retour

Numéro de livraison ou de facture *

Décrire le problème (facultatif)

Sauvegarder

1. Entrez les informations concernant le produit en :

- indiquant le **numéro d'article** ou en le sélectionnant dans la liste déroulante
- confirmant le **nom de l'article** dans la liste
- sélectionnant le **code couleur** et la **taille de l'article**
- entrant le nombre de pièces

2. Sélectionnez le type d'erreur de livraison dans le menu déroulant.

3. Entrez le **numéro de livraison ou de facture**.

4. Décrivez le problème (facultatif)

5. Cliquez sur sauvegarder

CREER UN NOUVEAU TICKET

Etape 6: Une fois que tous les articles sont entrés, vous pouvez saisir le ticket.

Prêt à soumettre votre ticket ?

[+](#) Ajouter un autre produit

Suivant - Vérifier le ticket >

Vérifiez votre ticket

Marque
Hummel / Halo / Newline / Sometime Soon
servicecenter@hummel.dk

Produits
1 ligne de produits: 005002, FUNDAMENTAL TRAINING BIB, 7649, XL

[Ajouter une référence client](#) > [Ajouter une référence](#) >

Plus d'information
Number of packages *
How many packages are you returning? [Guide](#)

Autre(s) information(s) à communiquer à Hummel ? (en cas de retour, merci d'indiquer l'adresse d'enlèvement)

Message

Soumettre un ticket

Etape 7 : Vérifiez votre ticket

- Vous avez la possibilité d'ajouter une référence si vous le souhaitez.

Pour les retours ou une erreur de livraison avec de la marchandise à retourner, merci de préciser le nombre de cartons et l'adresse d'enlèvement.

Etape 8 : Soumettre le ticket

CREER UN NOUVEAU TICKET

The screenshot displays the Claimlane user interface. On the left, there is a sidebar with the Claimlane logo, a 'Nouveau ticket' button, and a 'Boîte de réception' (inbox) with a notification of 99+ messages. The main area features a search bar and several filter buttons: 'Tous les magasins...', 'Tous les fournis...', 'Tous les tickets', 'Tous les cessio...', and 'Voir les tickets archivés'. Three tickets are visible in a grid:

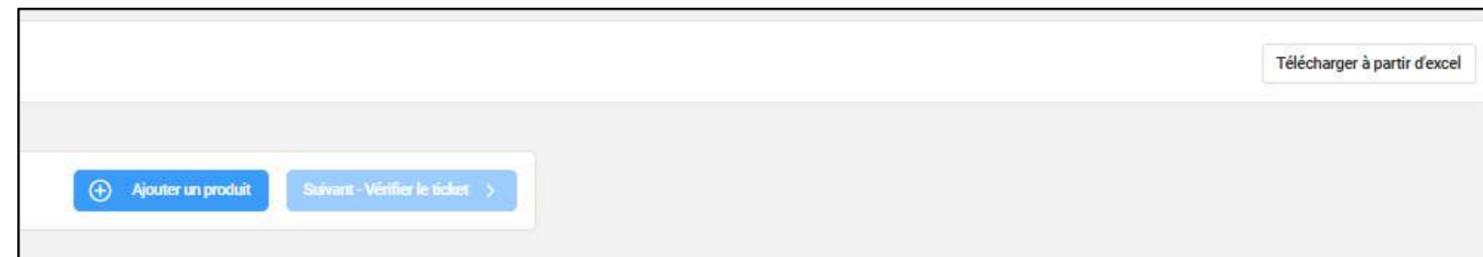
- Ticket #781622:** Includes a photo of a shoe sole, a 'Produits 6' tag, and a '4 heures il y a' timestamp.
- Ticket #781525:** Includes a photo of a sad face sticker and a '5 heures il y a' timestamp.
- Ticket #781518:** Includes a photo of a shoe and a '5 heures il y a' timestamp.

Each ticket card contains the text: 'Thank you for using Claimlane. We have received your ticket and are working...', the ticket ID, the brand 'Hummel / Halo / Newline / Sometime Soon (Hummel)', and the status 'En attente de'.

Vous pourrez ensuite trouver l'ensemble de vos demandes de SAV sur la page principale.

CREER UN TICKET A PARTIR D'UN EXCEL

Pour les demandes retours, vous avez également la possibilité d'importer les produits via un tableau Excel. Pour ce faire, avant de saisir les produits, vous pouvez cliquer sur : "Télécharger à partir d'Excel"



Vous pourrez ensuite choisir de télécharger une liste d'EAN avec les quantités ou bien à partir des numéros d'article.



05. SUIVRE VOTRE DEMANDE

SUIVRE VOTRE DEMANDE

Votre demande passera par plusieurs statuts avant d'être validée.



Dans ce cas ci, la demande est en **attente de validation** de la part du service SAV. Le délai de traitement est de **24h à 72h ouvrés**



La demande a été refusée. Veuillez consulter le ticket pour connaître le motif.



La demande a été acceptée. **Consultez le ticket pour connaître les instructions du service SAV.**

Par exemple, en cas de produit défectueux, vous y trouverez les consignes pour le retour, ou en cas de simple retour, le délai prévu avant l'enlèvement.

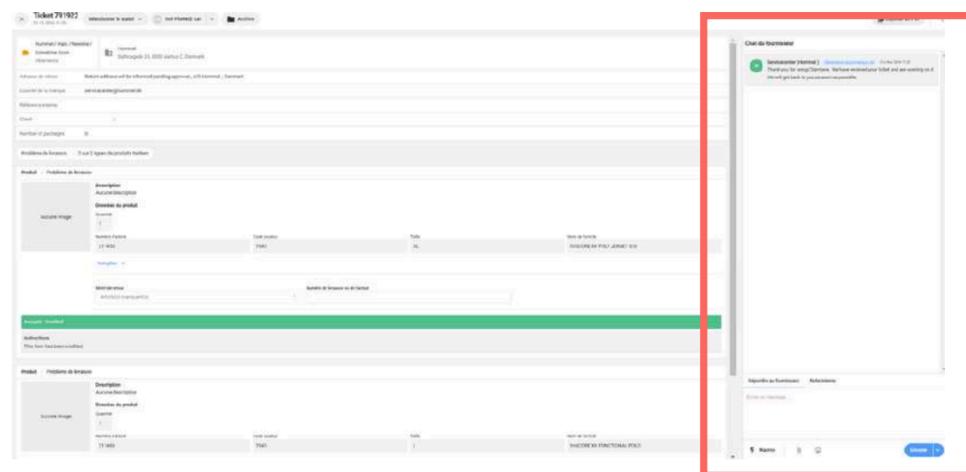


Le service SAV attend une réponse de votre part. Veuillez consulter le ticket pour fournir les informations manquantes, comme un complément d'informations.

SUIVRE VOTRE DEMANDE

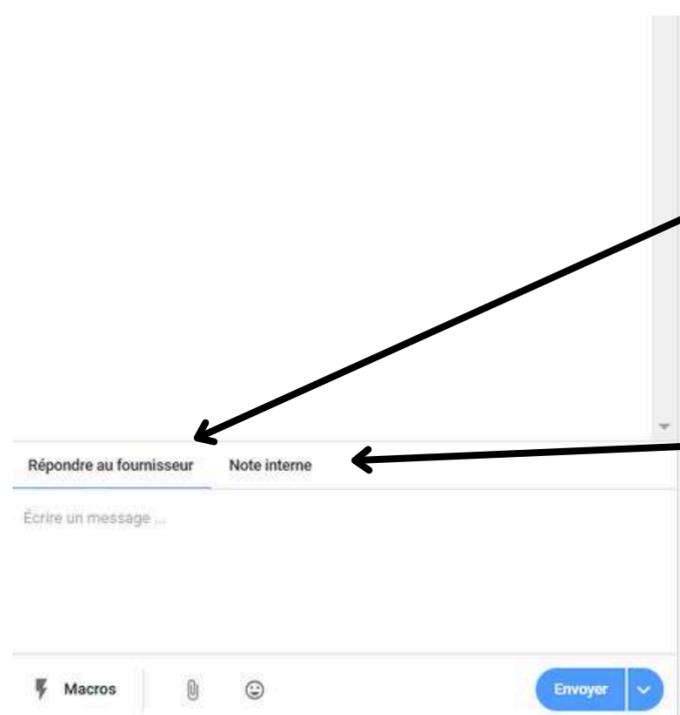
Communiquer avec le service SAV

Vous pouvez échanger directement avec le service SAV via Claimlane. Pour cela, il vous suffit de sélectionner le ticket correspondant et d'accéder à la section de discussion.



Dans cet espace, vous pouvez transmettre des informations, joindre des documents, demander des renseignements si nécessaire, mais également compléter les informations requises par les services SAV, le cas échéant.

Vous avez également la possibilité d'ajouter des notes internes, visibles uniquement par vous. Ces messages apparaîtront alors en jaune.



Pour toute information complémentaire ou pour un suivi détaillé de votre demande, n'hésitez pas à contacter notre service dédié au traitement des réclamations et des demandes après-vente. **Vous pouvez nous joindre à l'adresse suivante :**
sav@hummel.fr.

Notre équipe se tient à votre disposition pour vous accompagner et répondre à toutes vos questions.