

Inscription via E-care

Si vous avez déjà un identifiant pour le site E-Care, vous pouvez l'utiliser. Si vous n'en avez pas, vous pouvez en créer un via le site web www.e-care.eu.

Coordonnées de E-Care

E-Care Reverse Logistics B.V.
Stenograaf 2
6921 EX Duiven
Nederland
T: +31 26 319 33 33
E: info@e-care.nl

Créer un compte sur E-Care

1. Si vous n'avez pas de login, vous pouvez en créer un via le site web de E-Care : www.e-care.eu
2. Sélectionnez « Service revendeurs ».



3. Sélectionnez ensuite « Créer un compte d'accès pour détaillant »

The screenshot shows a 'Connection' page with a blue header. It contains two input fields: 'Adresse E-mail / Identifiant' and 'Mot de passe'. Below them is a checked checkbox labeled 'Restez connecté' and a blue 'Connection' button. A link 'Mot de passe oublié?' is also present. At the bottom, there is a paragraph of text: 'Si vous n'avez pas de compte de connection à TASS 2,0, cliquez sur bouton ci-dessous pour en créer un tout d'abord. Après, vous pouvez continuer avec l'encodage de votre demande de service.' Below this text, a button labeled 'Créer un compte de connection revendeur' is circled in red.

4. Suivez ensuite les instructions indiquées pour créer votre compte.

Create retailer login account

Please fill in your data as complet as possible to create a login account for TASS 2.0.

Your data will be checked by us and you will receive your login details per e-mail.
(Please check your spam folder to be certain)

After you registered your data you may continue with your service request.

Company name ★

VAT-number ★

CoC number

Name contact

Country ★

Postal code ★

Street / address number ★

City ★

E-mail ★

Phone number ★

The invoice address is different to the address above

Password ★

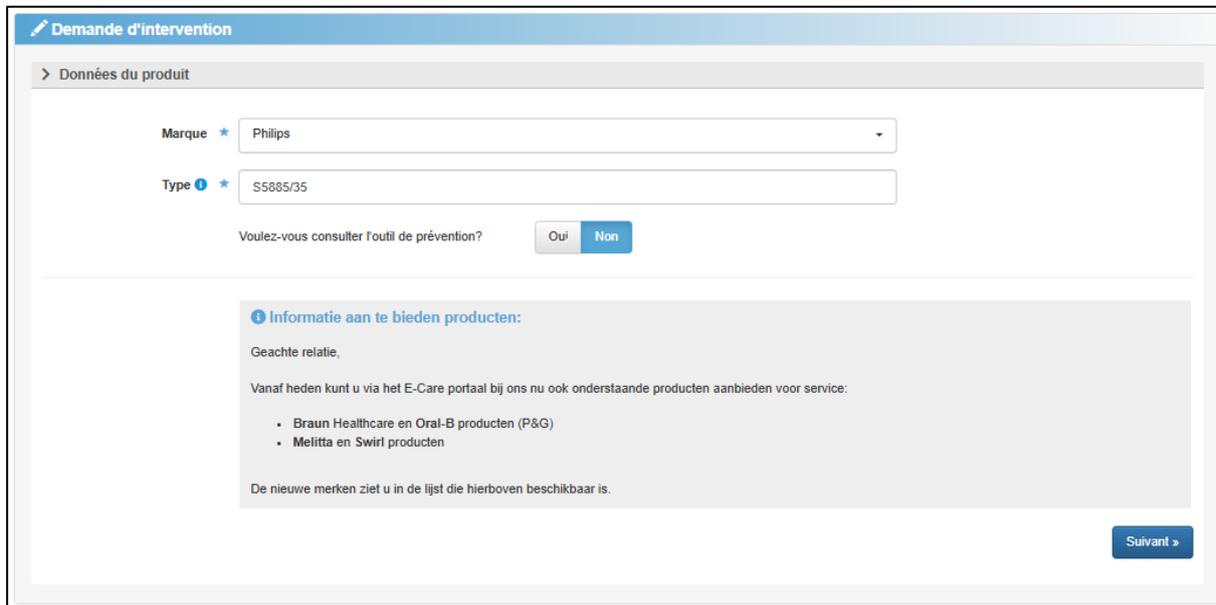
Repeat password ★

If you are experiencing problems please contact us using the following e-mail address: info@e-care.eu.

Une fois votre compte créé, vous pouvez procéder à l'inscription sur E-Care.

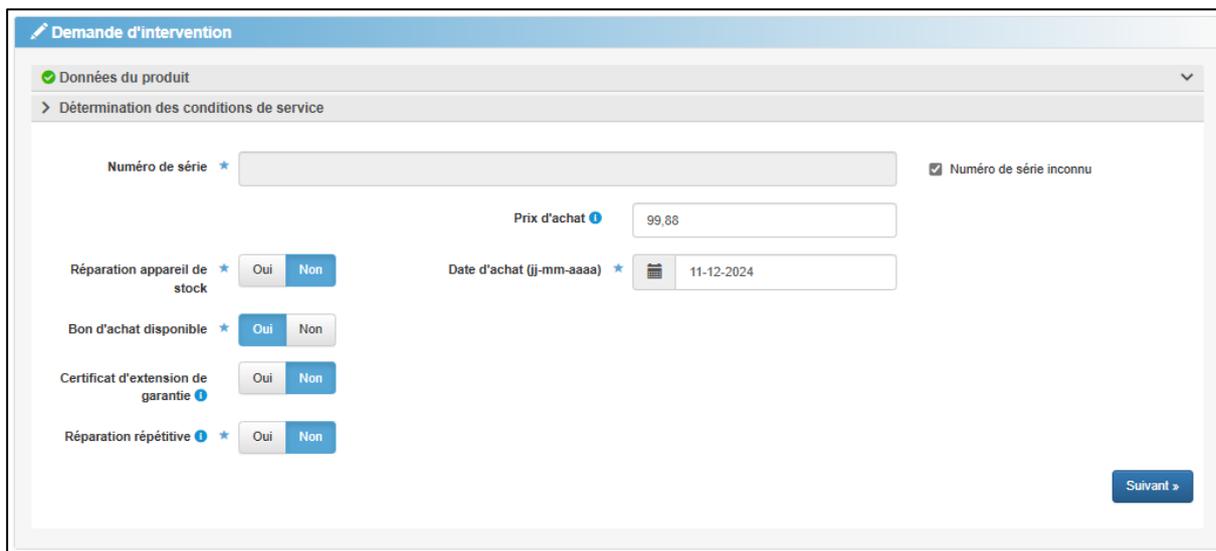
Signaler un produit défectueux

1. Dans les informations sur le produit, indiquez la marque et le modèle, puis cliquez sur 'Suivant'.



The screenshot shows the 'Demande d'intervention' form. The 'Données du produit' section is active, showing a dropdown menu for 'Marque' set to 'Philips' and a text input for 'Type' set to 'S5885/35'. Below these is a question 'Voulez-vous consulter l'outil de prévention?' with 'Oui' and 'Non' buttons. A grey box contains information about product offers, listing 'Braun Healthcare en Oral-B produits (P&G)' and 'Melitta en Swirl produits'. A 'Suivant >' button is at the bottom right.

2. Renseignez les informations nécessaires sur la page suivante, puis cliquez sur Suivant.



The screenshot shows the 'Demande d'intervention' form at the 'Détermination des conditions de service' step. It includes a 'Numéro de série' input field, a 'Prix d'achat' input field with the value '99,88', and a 'Date d'achat (jj-mm-aaaa)' input field with the value '11-12-2024'. There are several 'Oui/Non' buttons for 'Réparation appareil de stock', 'Bon d'achat disponible', 'Certificat d'extension de garantie', and 'Réparation répétitive'. A 'Numéro de série inconnu' checkbox is checked. A 'Suivant >' button is at the bottom right.

3. S'il s'agit d'une réparation répétée, vous devez sélectionner « Réparation répétée » et indiquer le numéro de la commande précédente.

Demande d'intervention

Données du produit

Détermination des conditions de service

Numéro de série * Numéro de série inconnu

Prix d'achat 99,88

Réparation appareil de stock Oui Non

Date d'achat (jj-mm-aaaa) * 11-12-2024

Bon d'achat disponible * Oui Non

Certificat d'extension de garantie Oui Non

Réparation répétitive * Oui Non

Numéro de la réparation précédent X

Suivant >

4. Si le produit est couvert par la garantie, cliquez sur « Accepter » pour continuer.

Demande d'intervention

Données du produit

Détermination des conditions de service

Règlement service

Sur bases des données communiquées, la proposition de service appropriée est:

Proposition	Credit (Chez certains, cela peut être un échange également)
Condition	Sous garantie
En cours	En fonction de la date d'achat ce produit est-il proposé pendant la période de garantie. Vous avez indiqué qu'une garantie supplémentaire a été souscrite. Le produit relève d'un accord de crédit / échange. Pour voir correctement et effectuer le crédit / échange, nous vous demandons de fournir les informations supplémentaires demandées. Votre demande de service sera traitée par notre partenaire de service E-Care.
Communication Philips	Si vous souhaitez en savoir plus sur les conditions de garantie Philips, veuillez cliquer sur ce lien .

Si, après une inspection plus approfondie par le centre de service, l'appareil ne répond pas aux conditions de garantie correctes, les tarifs minimaux suivants s'appliquent, qui seront facturés (si le choix est de ne pas faire effectuer une réparation après un devis).

Coût de base	€ 22,50	excl. TVA, y compris le transport aller-retour, excl. pièces à remplacer
--------------	---------	--

Retour < Accord >

5. Sur la page suivante, sélectionnez « Bon d'achat » et joignez la facture d'achat en pièce jointe. Cliquez sur « Suivant ».

Demande d'intervention

- ✓ Données du produit
- ✓ Détermination des conditions de service
- ✓ Règlement service
- > Fichiers

⚠ Veillez noter qu'une copie du ticket de caisse ou de la facture est nécessaire pour toute demande d'intervention sous garantie ou DOA!

Vous pouvez télécharger plusieurs fichiers pour répondre à votre demande de service. Dans tous les cas, veuillez joindre une version numérique du reçu d'achat. Le nombre maximum de fichiers que vous pouvez télécharger est de 10.

Les extensions autorisées sont: JPEG, JPG, PNG, GIF, PDF
La taille maximale de tous les fichiers réunis ne doit pas dépasser: 8MB

Type fichier 1: Facture

Fichier 1: Choisissez un fichier différent | 5059795.jpg

+ ajouter un autre fichier

« Retour | Suivant »

6. Dans les informations supplémentaires, renseignez les données nécessaires et cliquez sur « Suivant ».

Demande d'intervention

- ✓ Données du produit
- ✓ Détermination des conditions de service
- ✓ Règlement service
- ✓ Fichiers
- > Informations complémentaires

Référence:

Description de la panne:

Traces d'utilisation / d'usure: Choisir...

Commentaires sur traces d'utilisation:

Accessoires joints? Oui Non

« Retour | Suivant »

7. Si vous avez sélectionné « Oui » pour les accessoires, vous devez les compléter sur la page suivante.

Demande d'intervention

- ✓ Données du produit
- ✓ Détermination des conditions de service
- ✓ Règlement service
- ✓ Fichiers
- ✓ Informations complémentaires

> Accessoires

Accessoires Adaptateur Complet dans la boîte Etui de protection
 Manuel Sac

Autres accessoires

[« Retour](#) [Suivant »](#)

Options d'expédition

- Les frais de transport aller-retour sont gratuits pour une réparation sous garantie. Vous devez choisir de faire récupérer le colis par le service de livraison.
- Si l'appareil défectueux est hors garantie, des frais seront facturés.

Demande d'intervention

- ✓ Données du produit
- ✓ Détermination des conditions de service
- ✓ Règlement service
- ✓ Fichiers
- ✓ Informations complémentaires
- ✓ Accessoires
- > Options d'expédition

A J'envoie le produit à E-Care à mes frais



Localisation: E-Care Reverse Logistics
STENOGRAAF 2
6921EX Duiven

B Déposez-vous à un point de dépôt



Poid maximum: 20 kg
Dimensions maximales: 80x50x35 cm
Seulement bien emballé!

C Enlèvement par service colis



Poid maximum: 30 kg
Dimensions maximales: 120x60x50 cm
Seulement bien emballé!

A B C

[Retour](#) [Accord >](#)

- Vous avez également la possibilité d'envoyer le colis
 - à vos frais à E-care
 - déposer vous-même dans un point de dépôt DHL en utilisant une étiquette d'expédition reçue.

Choisissez la date de collecte souhaitée par DHL et cliquez sur « Accepter » pour continuer.

Demande d'intervention

- ✓ Données du produit
- ✓ Détermination des conditions de service
- ✓ Règlement service
- ✓ Fichiers
- ✓ Informations complémentaires
- ✓ Accessoires
- ✓ Options d'expédition

> Option d'expédition: Sera enlevé par DHL

Date d'enlèvement (jj-mm-aaaa)

Pour les retours et les expéditions par DHL, les critères suivants sont à respecter pour les dimensions, le poids et les volumes:

Poid maximum: 30 kg
Dimensions maximales: 120x60x50 cm

Vous devez emballer chaque commande saisie séparément et correctement.
La responsabilité pour le vol, la disparition ou l'endommagement des marchandises ne nous est transférée qu'après leur réception dans notre centre de service.

[Retour](#) [Accord >](#)

Pour soumettre définitivement la demande, vous devez accepter les conditions.

✎ Demande d'intervention

- ✓ Données du produit
- ✓ Détermination des conditions de service
- ✓ Règlement service
- ✓ Fichiers
- ✓ Informations complémentaires
- ✓ Accessoires
- ✓ Options d'expédition
- ✓ Option d'expédition: Sera enlevé par DHL
- > Confirmez et envoyez la demande

Si vous acceptez les conditions et la déclaration de confidentialité, votre demande de service sera envoyée.

J'accepte [Conditions générales de réparations](#)

J'accepte ceci [Déclaration de confidentialité](#)

[« Retour](#) [Envoyer la demande](#)

Une fois la demande envoyée, vous recevrez l'ordre de service et l'étiquette d'expédition. Ceux-ci doivent être fixés sur l'emballage.

✎ Demande d'intervention

- ✓ Données du produit
- ✓ Détermination des conditions de service
- ✓ Règlement service
- ✓ Fichiers
- ✓ Informations complémentaires
- ✓ Accessoires
- ✓ Options d'expédition
- ✓ Option d'expédition: Sera enlevé par DHL
- ✓ Confirmez et envoyez la demande
- > Formulaires et étiquettes

✓ La demande d'intervention de votre produit Philips a été enregistrée avec succès sous le numéro: 4996/122896

Vous avez opté pour que produit soit enlevé par DHL le 21-05-2025

Imprimez la commande de service et la mettre avec le produit dans la boîte.

Pour que le transport vers E-Care se déroule le mieux possible, vous devez penser à ce qui suit :

- Imprimez l'étiquette d'expédition PDF et collez-la à l'extérieur du colis;
- Assurez-vous que le produit est correctement emballé, cela évitera tout dommage;
- Prenez une photo du colis à expédier;
- Ajoutez l'adresse E-Care et votre expéditeur sur un formulaire séparé à l'intérieur de la boîte;
- Assurez-vous que l'étiquette d'expédition est bien protégée à l'extérieur pour éviter toute illisibilité due à d'éventuels dommages.

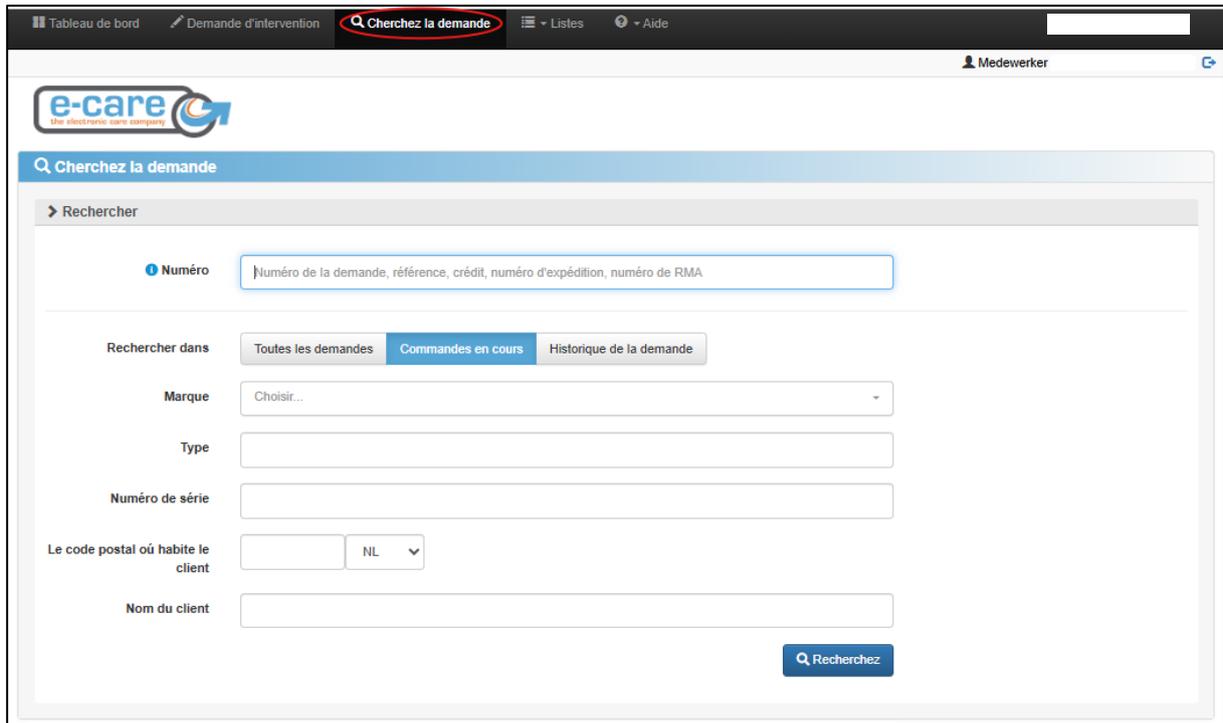
Veuillez noter que Compte tenu des règles de garantie vous devez retourner l'appareil COMPLET, y compris tous les accessoires.
 Si l'appareil n'est pas livré dans son intégralité, il sera retourné au magasin et le crédit ne peut pas se faire.

[Imprimez Commande de service](#) [Impression étiquette d'expédition](#) [Nouvelle demande d'intervention](#)

Suivre vos dossiers

Via votre identifiant, vous avez accès au site E-Care où vous pouvez suivre tous vos dossiers créés et enregistrer de nouveaux dossiers.

1. Allez sur le tableau de bord d'E-Care
2. Choisissez « Rechercher une commande ». Entrez ensuite le numéro de commande et cliquez sur « Rechercher ».



The screenshot shows the E-Care web application interface. At the top, there is a navigation bar with the following items: 'Tableau de bord', 'Demande d'intervention', 'Recherchez la demande' (highlighted with a red circle), 'Listes', and 'Aide'. The user is logged in as 'Medewerker'. The main content area is titled 'Cherchez la demande' and contains a search form. The form has a search bar with the placeholder text 'Numéro de la demande, référence, crédit, numéro d'expédition, numéro de RMA'. Below the search bar, there are three tabs: 'Toutes les demandes', 'Commandes en cours' (selected), and 'Historique de la demande'. The search criteria include: 'Marque' (dropdown menu with 'Choisir...' selected), 'Type' (text input), 'Numéro de série' (text input), 'Le code postal où habite le client' (text input with a dropdown menu showing 'NL'), and 'Nom du client' (text input). A 'Recherchez' button is located at the bottom right of the search form.

Demander une nouvelle collecte

Si le colis n'a pas été récupéré, vous pouvez demander une nouvelle collecte via « Actions ».

Order overzicht

Aanmelding > Transport > Service > Gereed > Transport > Afgerond

Overzicht | Tijlijn | Financieel | Algemeen | **Acties (1)** | (9) | (2) | [Icon] | [Icon]

Uw afhaalopdracht

Onlangs heeft u een service aanvraag via onze website aangemaakt. Uw service aanvraag is inmiddels 27 dagen oud. Uit de gegevens waarover wij thans beschikken blijkt dat wij uw product nog niet hebben mogen ontvangen.

Zou u via onderstaande antwoordmogelijkheden aan kunnen geven wat op uw service aanvraag van toepassing is:

- Ik heb mijn product reeds meegegeven met de koerier.
- Ik ga mijn product afgeven op een DHL afgiftepunt of heb dat reeds gedaan.
- De ophaal afspraak met DHL is mislukt. Ik wil graag een nieuwe afspraak inplannen.
- Ik heb mijn product nog niet afgegeven en ik zie af van de service aanvraag. Ik wil de order annuleren.

Bevestig

Si vous souhaitez imprimer à nouveau l'ordre de service et l'étiquette d'expédition, vous pouvez le faire à l'aide de la capture d'écran ci-dessous.

Aperçu de la demande

Inscription > Transport > Service > Terminé > Transport > Fini

Aperçu | Ligne de temps | Financier | **Général** | (3) | [Icon] | [Icon] | [Icon]

Documents (3)

Filtre: Tous les documents (2) Autre (2) Facture (1)

Choisissez un type de fichier...
Description...
Choisissez un fichier
Téléchargez

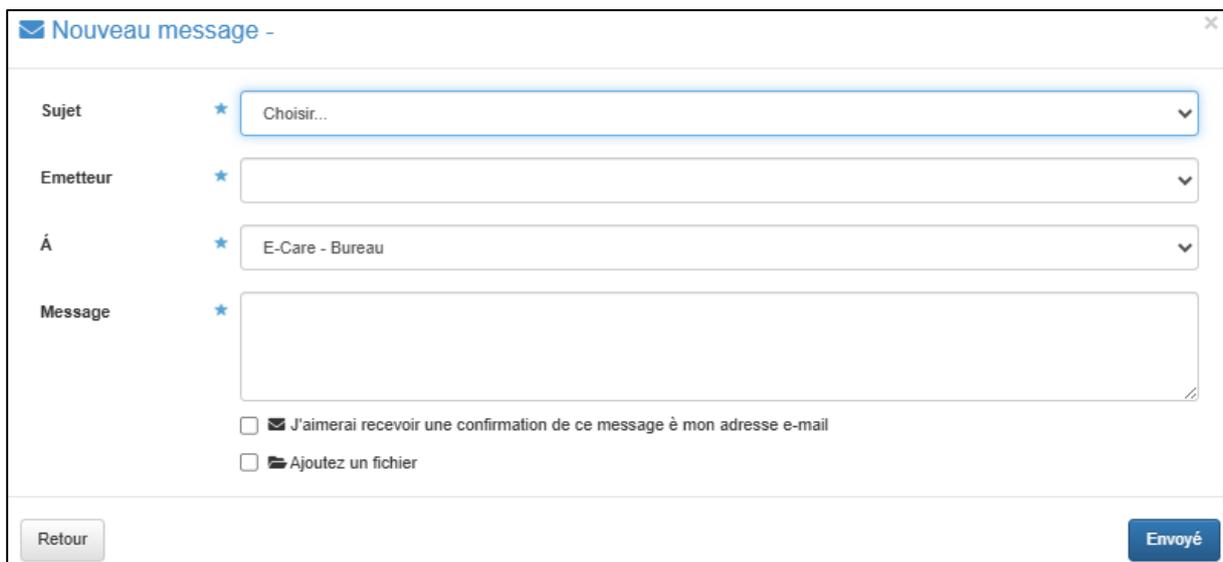
Date (heure)	Type	Description	[Icon]
19-05-2025 (14:39)	Autre	Étiquette d'expédition DHL pour pickup	[Icon]
19-05-2025 (14:39)	Autre	Commande de service	[Icon]

Poser une question à E-Care

1. Allez dans les messages.



2. Cliquez sur « Nouveau message », remplissez les informations ci-dessous et cliquez sur « Envoyer ».

A screenshot of the 'Nouveau message' form. The form has a title bar with a close button. It contains the following fields:

- Sujet**: A dropdown menu with the text 'Choisir...' and a downward arrow.
- Emetteur**: A dropdown menu with a downward arrow.
- À**: A dropdown menu with the text 'E-Care - Bureau' and a downward arrow.
- Message**: A large text area for writing the message.

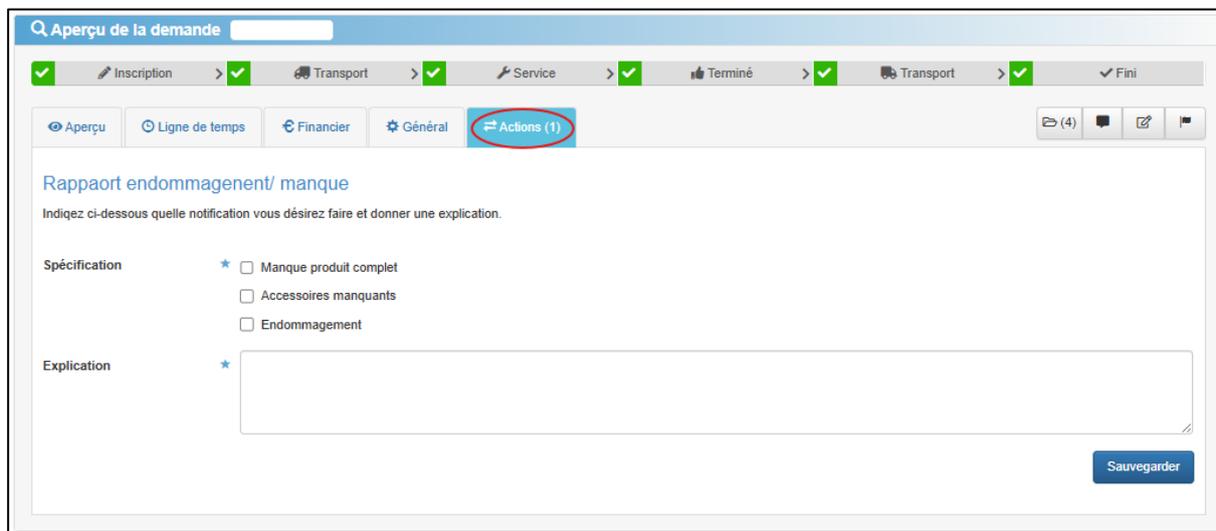
Below the text area, there are two checkboxes:

- J'aimerais recevoir une confirmation de ce message à mon adresse e-mail
- Ajoutez un fichier

At the bottom left, there is a 'Retour' button. At the bottom right, there is an 'Envoyé' button.

Signaler un dommage ou une rupture après réception de l'appareil réparé

Vous pouvez le signaler via « Actions ».



The screenshot shows a web application interface for managing a request. At the top, there is a search bar labeled "Aperçu de la demande". Below it, a progress bar shows several steps: "Inscription", "Transport", "Service", "Terminé", "Transport", and "Fini", each with a green checkmark. A navigation menu below the progress bar includes "Aperçu", "Ligne de temps", "Financier", "Général", and "Actions (1)", with "Actions (1)" highlighted by a red circle. The main content area is titled "Rapport endommagement/ manque" and contains the instruction: "Indiquez ci-dessous quelle notification vous désirez faire et donner une explication." Under "Spécification", there are three checkboxes: "Manque produit complet", "Accessoires manquants", and "Endommagement". Under "Explication", there is a large text input field. A "Sauvegarder" button is located at the bottom right of the form.