

MyFesto : Garantie & réclamations via le Service Client

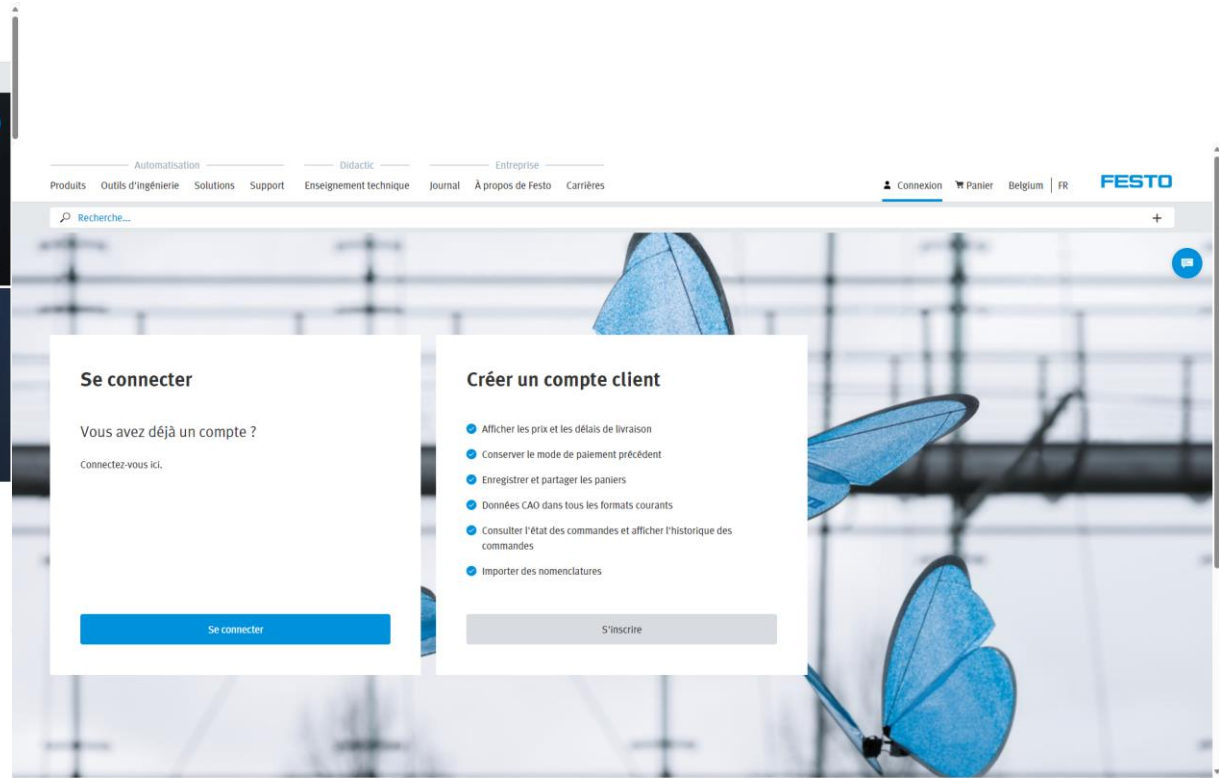
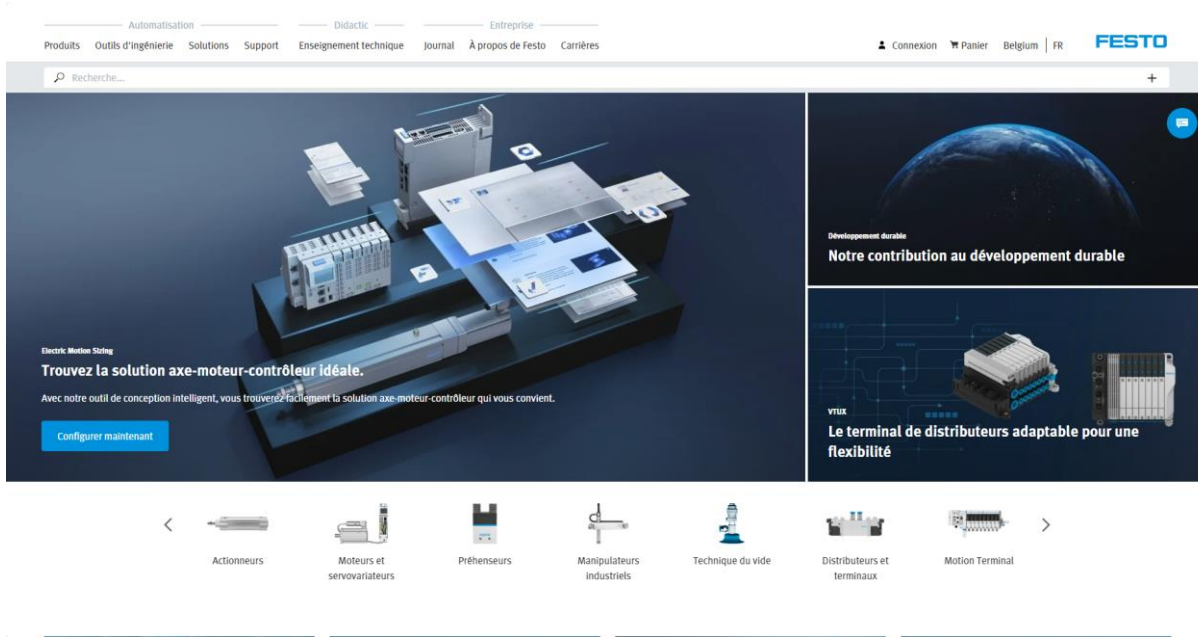
Manuel: créer une réclamation

Dans tous les cas, il est important de porter plainte en cas de problème avec un produit. Cela peut être le cas, par exemple, si cela ne fonctionne pas techniquement. Cela peut être couvert par la garantie, mais il se peut également que la période de garantie ait expiré ou que le problème ne soit pas couvert par la garantie.

N'hésitez pas à nous contacter pour obtenir de l'aide pour déposer une plainte ou pour plus d'informations sur les conditions de garantie.

The screenshot shows the MyFesto customer portal interface. The top navigation bar includes links for Automatisation, Didactic, and Entreprise, along with a search bar and user account options (MyFesto, Panier, Belgium | FR, and FESTO). The main content area is titled "Bienvenue à nouveau Harro Jansen" and features several service tiles. The "Service après-vente" tile, which includes the subtext "Création et gestion des demandes de service après-vente", is highlighted with a red border. Other visible tiles include "Connexion et sécurité", "Paniers enregistrés", "Historique des commandes", "Offres", "Appareils", "Projets", "Listes des prix", and "Données d'entreprise". At the bottom, there are sections for "Outils d'ingénierie" and "Applications".

Vous pouvez vous connecter à votre compte via notre site Internet



Sélectionnez l'option de menu pour démarrer une garantie ou une réclamation

MyFesto : Garantie & réclamations via le Service Client

The screenshot displays the MyFesto user interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Automatisation', 'Didactic', and 'Entreprise'. Below this, a secondary navigation bar includes 'Produits', 'Outils d'ingénierie', 'Solutions', 'Support', 'Enseignement technique', 'Journal', 'À propos de Festo', and 'Carrières'. The user is logged in as 'Harro Jansen', with a 'Déconnexion' button and a chat icon visible. A search bar is located at the top left. The main content area features a grid of service options: 'Connexion et sécurité', 'Paniers enregistrés', 'Historique des commandes', 'Offres', 'Service après-vente' (highlighted with a red box), 'Appareils', 'Projets', 'Listes des prix', and 'Données d'entreprise'. Below this grid are sections for 'Outils d'ingénierie' and 'Applications', each with a list of tools and an 'Afficher toutes les applications' link. A 'Catalogue de pièces détachées' section is also present at the bottom right.

Automatisation Didactic Entreprise

Produits Outils d'ingénierie Solutions Support Enseignement technique Journal À propos de Festo Carrières

MyFesto Panier Belgium FR FESTO

Recherche...

Bienvenue à nouveau Harro Jansen Déconnexion

Connexion et sécurité
Paramètres de connexion et données personnelles

Paniers enregistrés
Gérer les listes d'articles

Historique des commandes
Suivi des commandes et renouvellement des commandes

Offres
Suivi des offres et commandes

Service après-vente
Création et gestion des demandes de service après-vente

Appareils
Aperçu de vos appareils enregistrés

Projets
Gérer les composants Festo dans les projets

Listes des prix
Création et gestion de listes de prix individuelles

Données d'entreprise
Informations sur votre entreprise

Outils d'ingénierie

- Dimensionnement pneumatique
- Electric Motion Sizing
- Simulation pneumatique
- Handling Guide Online
- Sélecteur de préhenseur

Afficher tous les outils d'ingénierie

Applications
Découvrez une sélection d'applications avec les solutions Festo

Afficher toutes les applications

Catalogue de pièces détachées
Catalogue de pièces détachées avec informations sur les produits en fin de vie

Vers les pièces détachées

Quelle option s'applique à vous?



1) Ma commande n'est pas encore arrivée.

[Aller à la page 5](#)



2) Il y a un problème avec ma commande qui vient d'être livrée.

[Aller à la page 6](#)



3) Je souhaite signaler un défaut d'un produit.

[Aller à la page 7](#)

Ma commande n'est pas encore arrivée

Ton la commande a déjà été passée en chemin ...

- Le temps de transport est trop long

Produit: 573737

Créer une nouvelle demande

Description de la plainte

Décrire le problème

- 2 et 2 | Le degré de pollution
- 3 | Monstre de
- 4 | L'étape suivante
- 5 | La personne à contacter
- 6 et 6 | Envoyer la demande

Motif de la plainte

Techniques techniques

- Défaut mécanique/pneumatique
Le produit ne fonctionne pas dans les spécifications décrites dans la fiche d'information sur le produit.
- fuites de fuites,
Le produit/les produits ont/ont une fuite plus élevée que les autres produits ou les limites connues.
- Défaut électrique/électronique
Le produit présente un dysfonctionnement électronique qui ne peut être résolu en suivant les instructions du produit.
- Le(s) produit(s) ne satisfait(s) pas aux spécifications (par rapport au catalogue et à l'ordre/à étiqueter)
Le produit est mal assemblé. Par exemple, une vanne incorrecte sur l'lot de vanne ou un mauvais accouplement dans le cylindre.

Logistique et logistique

- Emballage endommagé
Le produit et/ou le conditionnement de transport est visiblement endommagé et peut-être le produit.
- Moins livrés que ceux énumérés sur le bordereau d'emballage
- La règle de l'ordre manque complètement
- Mauvais(s) produit(s) livré(s)
Le numéro de pièce figurant sur l'étiquette du produit est différent du bon de livraison.
- Livraison trop longue par une entreprise de transport
Vérifiez votre commande pour MyFesto/ordres historique.



[Aller à la page 9](#)

Il y a un problème avec ma commande qui vient d'être livrée

Il semble que ...

- Emballage endommagé
Exemple : emballage endommagé et/ou produit(s) endommagé(s)
- Moins livrés que ceux énumérés sur le bordereau d'emballage
Exemple : 10 bouteilles sur le bon de livraison, mais 9 bouteilles livrées
- La règle de l'ordre manque complètement
Exemple : 10 bouteilles sur le bon de livraison, mais 0 bouteille livrée
- Mauvais(s) produit(s) livré(s)



Produit: 573737

Créer une nouvelle demande

Description de la plainte

Décrire le problème

- 2. Le degré de pollution
- 3. Monstre de
- 4. L'étape suivante
- 5. La personne à contacter
- 6. Envoyer la demande

Motif de la plainte

Techniques techniques

- Défaut mécanique/pneumatique
Le produit ne fonctionne pas dans les spécifications décrites dans la fiche d'information sur le produit.
- fuites de fuites,
Le produit/les produits ont/ont une fuite plus élevée que les autres produits ou les limites connues.
- Défaut électrique/électronique
Le produit présente un dysfonctionnement électronique qui ne peut être résolu en suivant les instructions du produit.
- Le(s) produit(s) ne satisfait(s) pas aux spécifications (par rapport au catalogue et à l'ordre/à étiqueter)
Le produit est mal assemblé. Par exemple, une vanne incorrecte sur l'flot de vanne ou un mauvais accouplement dans le cylindre.

Logistique et logistique

- Emballage endommagé
Le produit et/ou le conditionnement de transport est visiblement endommagé et peut-être le produit.
- Moins livrés que ceux énumérés sur le bordereau d'emballage
- La règle de l'ordre manque complètement
- Mauvais(s) produit(s) livré(s)
Le numéro de pièce figurant sur l'étiquette du produit est différent du bon de livraison.
- Livraison trop longue par une entreprise de transport
Vérifiez votre commande pour MyFesto/ordres historique.

[Aller à la page 9](#)

Je souhaite signaler un défaut d'un produit

Il semble que ...

- Le produit ne fonctionne pas à cause de:
 - Défaut mécanique/pneumatique
 - Fuite
 - Défaut électrique/électronique
- Le produit ne satisfait pas au spécifications



Produit: 573737

Créer une nouvelle demande

Description de la plainte

Décrire le problème

- 2
- et 2] Le degré de pollution
- 3] Monstre de
- 4] L'étape suivante
- 5] La personne à contacter
- 6] Envoyer la demande
- 6

Motif de la plainte

Techniques techniques

- Défaut mécanique/pneumatique**
Le produit ne fonctionne pas dans les spécifications décrites dans la fiche d'information sur le produit.
- fuites de fuites,**
Le produit/les produits ont/ont une fuite plus élevée que les autres produits ou les limites connues.
- Défaut électrique/électronique**
Le produit présente un dysfonctionnement électronique qui ne peut être résolu en suivant les instructions du produit.
- Le(s) produit(s) ne satisfait(s) pas aux spécifications (par rapport au catalogue et à l'ordre/à étiqueter)**
Le produit est mal assemblé. Par exemple, une vanne incorrecte sur l'ilot de vanne ou un mauvais accouplement dans le cylindre.

Logistique et logistique

- Emballage endommagé**
Le produit et/ou le conditionnement de transport est visiblement endommagé et peut-être le produit.
- Moins livrés que ceux énumérés sur le bordereau d'emballage**
- La règle de l'ordre manque complètement**
- Mauvais(s) produit(s) livré(s)**
Le numéro de pièce figurant sur l'étiquette du produit est différent du bon de livraison.
- Livraison trop longue par une entreprise de transport**
Vérifiez votre commande pour MyFesto/ordres historique.

Que faire si mon type de réclamation n'est pas répertorié?

Alors ce service n'est pas (encore) disponible

Contactez-nous au + 32 – 2 702 32 11

Ou envoyez un e-mail à sales.be@festo.com

Démarrer une nouvelle demande

Obtenez les bonnes informations à l'avance

- De quel numéro d'article Festo s'agit-il?
- Quel est le numéro de commande Festo ou votre propre référence (référence client)
- Ou éventuellement la clé de produit Festo

Exemple de clé de produit



Mes enquêtes

Toutes les demandes de renseignements [Nouvelle application](#)

Faites une nouvelle demande de réparation ou de garantie pour vos produits commandés.

Numéro d'article / Code de commande

Numéro de commande/ Référence client

Date de commande à partir de 03.04.2024

Jusqu'à 03.10.2024

Clé de produit

Produits de filtration

Sélectionnez la bonne commande / ligne de commande (ou produit)


Démarrer la garantie / réclamation

- Vous pouvez voir le produit ou commander davantage si nécessaire
- Veuillez vous assurer que la bonne commande est sélectionnée en fonction des quantités et de la date de commande.
- Démarrez le processus via le bouton “Garantie”

Numéro de commande	N° de bon de commande / ID de référence	Ligne de commande	Numéro d'article	Produit	Date de la commande	Commandé par
		000030	539161	Électrovanne VSVA-B-P53E-ZD-A1-1T1L	02.10.2024	^

[Voir le produit](#)

[Voir la commande](#)



Électrovanne
VSVA-B-P53E-ZD-A1-1T1L
539161

Garantie

Demande technique

Description du problème ou de la plainte

- Faire le bon choix (voir page 6-7-8)

Motif de la plainte	
<p>Techniques techniques</p> <p><input type="radio"/> Défaut mécanique/pneumatique Le produit ne fonctionne pas dans les spécifications décrites dans la fiche d'information sur le produit.</p> <p><input type="radio"/> fuites de fuites, Le produit/les produits ont/ont une fuite plus élevée que les autres produits ou les limites connues.</p> <p><input type="radio"/> Défaut électrique/électronique Le produit présente un dysfonctionnement électronique qui ne peut être résolu en suivant les instructions du produit.</p> <p><input type="radio"/> Le(s) produit(s) ne satisfait(s) pas aux spécifications (par rapport au catalogue et à l'ordre/à étiqueter) Le produit est mal assemblé. Par exemple, une vanne incorrecte sur l'lot de vanne ou un mauvais accouplement dans le cylindre.</p>	<p>Logistique et logistique</p> <p><input type="radio"/> Emballage endommagé Le produit et/ou le conditionnement de transport est visiblement endommagé et peut-être le produit.</p> <p><input type="radio"/> Moins livrés que ceux énumérés sur le bordereau d'emballage</p> <p><input type="radio"/> La règle de l'ordre manque complètement</p> <p><input type="radio"/> Mauvais(s) produit(s) livré(s) Le numéro de pièce figurant sur l'étiquette du produit est différent du bon de livraison.</p> <p><input type="radio"/> Livraison trop longue par une entreprise de transport Vérifiez votre commande pour MyFesto/ordres historique.</p>

Produit : 539161

Créer une nouvelle demande

- Description de la plainte**
Décrivez le problème
exemple, mauvaise soupape sur le collecteur de soupape ou mauvais accouplement dans le cylindre. commandes.
- Degré de contamination
- Échantillon
- Prochaine étape
- Contact
- envoyer une demande

Définition*

Inclure une description détaillée du problème, y compris le(s) composant(s) du produit touché(s), les influences environnementales pertinentes et d'autres renseignements importants 0/400

Pièces jointes

[Télécharger des documents ou des photos](#)

- Fournissez ici le texte et l'explication en 400 caractères - éventuellement dans un document complémentaire
- Plusieurs pièces jointes peuvent être ajoutées (au moins une requise)

Question supplémentaire pour “Emballage endommagé”

Produit : 539161

Créer une nouvelle demande

1 Description de la plainte

Décrivez le problème

2 Degré de contamination

3 Échantillon

4 Prochaine étape

5 Contact

6 envoyer une demande

Nombre d'articles endommagés*

L'emballage de l'envoi est endommagé*

Non

Oui

Emballage du produit endommagé*

Non

Oui

Définition*

Inclure une description détaillée du problème, y compris le(s) composant(s) du produit touché(s), les influences environnementales pertinentes et d'autres renseignements importants 0/400

Nous ne pouvons pas traiter la demande sans photo(s). ×

Continuer

Question supplémentaire pour “Moins livré que ce qui est indiqué sur le bordereau d'expédition”

Produit : 539161



Créer une nouvelle demande

Nieuwe aanvraag maken

1 Description de la plainte

Décrivez le problème

2 Degré de contamination

3 Échantillon

4 Prochaine étape

5 Contact

6 envoyer une demande

Quantité souhaitée*

Nombre de produits livrés*

Définition*

Inclure une description détaillée du problème, y compris le(s) composant(s) du produit touché(s), les influences environnementales pertinentes et d'autres renseignements importants 0/400

Pièces jointes

Continuer

Question supplémentaire pour “Gamme de produits non livrée”

Produit : 539161



Créer une nouvelle demande

1 Description de la plainte

Décrivez le problème

exemple, mauvaise soupape ou le collecteur de soupape ou mauvais accouplement dans le cylindre.

2 Degré de contamination

3 Échantillon

4 Prochaine étape

5 Contact

6 envoyer une demande

Nombre de produits manquants*

Définition*

Inclure une description détaillée du problème, y compris le(s) composant(s) du produit touché(s), les influences environnementales pertinentes et d'autres renseignements importants 0/400

Continuer

Question supplémentaire pour “Le produit ne satisfait pas au spécifications”

Décrivez clairement ce qui manque - photos de ce à quoi il ressemble maintenant et dessins/photos de ce qu'il aurait dû être

Produit : 539161

×

Créer une nouvelle demande

- 1 Description de la plainte
Décrivez le problème
- 2 Degré de contamination
- 3 Échantillon
- 4 Prochaine étape
- 5 Contact
- 6 envoyer une demande

Nombre de produits manquants*

Définition*

Inclure une description détaillée du problème, y compris le(s) composant(s) du produit touché(s), les influences environnementales pertinentes et d'autres renseignements importants 0/400

Pièces jointes*

[Télécharger des documents ou des photos](#)

Continuer

Question supplémentaire pour “Mauvais(s) produit(s) livré(s)”

Ce qui a été livré et ce qui aurait dû être livré

Produit : 539161

Créer une nouvelle demande

1 Description de la plainte

Décrivez le problème

Nombre de produits mal livrés*

Numéro d'article sur l'emballage du produit*

Numéro d'article sur l'étiquette du produit*

Définition*

2 Degré de contamination

3 Échantillon

4 Prochaine étape

5 Contact

6 envoyer une demande

Inclure une description détaillée du problème, y compris le(s) composant(s) du produit touché(s), les influences environnementales pertinentes et d'autres renseignements importants 0/400

Continuer

Prochaines étapes pour une nouvelle demande

Le produit est-il contaminé?

Produit : 539161



Créer une nouvelle demande

✓ Description de la plainte

2 Degré de contamination

Le produit est-il contaminé ?

Si votre produit est contaminé par des substances dangereuses (par exemple, des matières à risque biologique) ou si le produit est si fortement contaminé qu'une analyse ne peut pas être effectuée correctement, sélectionnez « Oui ». Ces informations sont nécessaires pour assurer un processus rapide et sécurisé.

Le produit est-il contaminé ?*

Non

Oui

3 Échantillon

4 Prochaine étape

5 Contact

6 envoyer une demande

Retour

Continuer

Prochaines étapes pour une nouvelle demande

Est-il possible d'envoyer un article?

Produit : 539161



Créer une nouvelle demande

✓ Description de la plainte

✓ Degré de contamination

3 Échantillon

Est-il possible
d'envoyer un article ?

4 Prochaine étape

5 Contact

6 envoyer une demande

Afin de pouvoir traiter votre demande correctement et complètement, il peut être nécessaire de nous envoyer un article défectueux dans le cadre du processus de réclamation. Veuillez nous faire un bref retour sur la disponibilité de cet article et, si nécessaire, vous pouvez nous l'envoyer.

Est-il possible d'envoyer un article ?*

Oui Non

Retour

Continuer

Prochaines étapes pour une nouvelle demande

Quelle solution est souhaitée?

Produit : 539161

Créer une nouvelle demande

✓ Description de la plainte

✓ Degré de contamination

✓ Échantillon

4 Prochaine étape

Comment pouvons-nous vous aider ?

5 Contact

6 envoyer une demande

Solution souhaitée* ▼

Numéro de référence interne

Si disponible, ajoutez votre numéro de référence interne

Solution souhaitée* ^

Note de crédit

Remplacer le produit gratuitement

Autre solution

Si vous choisissez une autre solution, nous vous contacterons.

Retour

Continuer

Prochaines étapes pour une nouvelle demande

Entrez les coordonnées

Produit : 539161



Créer une nouvelle demande

✓ Description de la plainte

✓ Degré de contamination

✓ Échantillon

✓ Prochaine étape

5 Contact

Contact

6 envoyer une demande

Nom*

H.A.W.P. Jansen

Numéro de référence Interne*

harro.jansen@festo.com

Numéro de téléphone*

+31 6 57940305

Retour

Continuer

Prochaines étapes pour une nouvelle demande

Vérification des données

Produit : 539161



Créer une nouvelle demande

- ✓ Description de la plainte
- ✓ Degré de contamination
- ✓ Échantillon
- ✓ Prochaine étape
- ✓ Contact
- 6** envoyer une demande

Zijn alle ingevoerde gegevens correct?

Produit	Électrovanne VSPA-B-P53E-ZD-A1-1T1L 539161
Motif de la plainte	Fuite
Omschrijving reclamatie	
Bijlagen bijgevoegd?	Non
Product vervuild?	Non
Est-il possible d'envoyer un article ?	Oui

Retour

Verzenden

Prochaines étapes pour une nouvelle demande

Envoyer si accord

Produit : 539161

Créer une nouvelle demande



Processus terminé !

Votre plainte a été créée avec succès. Nous vérifierons cela et vous contacterons dans les plus brefs délais pour la suite du traitement.

Votre numéro de plainte est [NL3000000001](#).

Vous pouvez suivre l'état de votre demande sur la page [Mes demandes](#)

D'accord

Où puis-je trouver cette réclamation que je viens de créer?

- Via [Mes demandes](#) puis la rubrique “[Toutes les demandes](#)”

Mes enquêtes

[Toutes les demandes de renseignements](#) Nouvelle application

Filtrez toutes vos demandes en attente et fermées.

Numéro d'article / Numéro de commande Numéro de demande / Numéro de référence ... Date de la demande Jusqu'à

03.04.2024 03.10.2024

Type de demande Statut

Tout Tout

[Filtrer les demandes](#)

Numéro de la demande	Type de demande	Numéro d'article	Produit	Commande	Date de la demande	Statut
----------------------	-----------------	------------------	---------	----------	--------------------	--------

[Appliquer le filtre](#)

Merci de votre attention

Consultez [notre FAQ](#) sur le site Web pour plus de questions et réponses - Faites défiler vers le bas pour démarrer la FAQ.

