

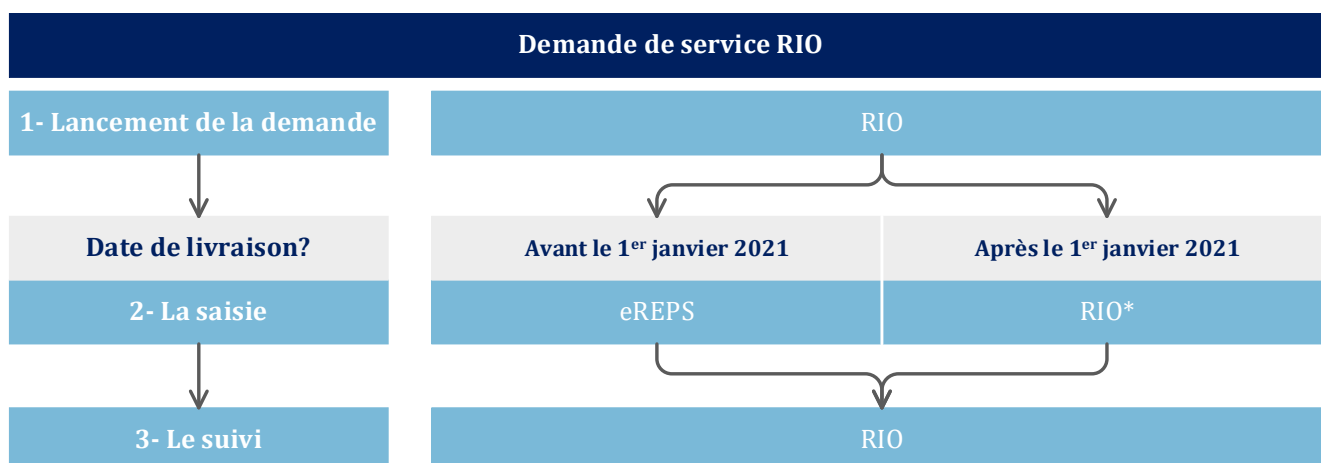


Cher client,

Nous espérons que vous avez réussi vos premiers pas sur la nouvelle plateforme de commande RIO de Renson Outdoor et que vous n'avez pas rencontré de difficultés pour introduire vos offres et vos commandes. Comme promis dans notre communication Go Live, nous aimerions vous informer davantage sur la manière dont vos **demandes de service** seront désormais traitées **dans RIO**.

1. Quels changements pour les demandes de service ?

Les demandes de service sont lancées et toujours suivies dans RIO. Dans le schéma ci-après, vous pouvez voir comment le processus diffère en fonction de la date de livraison de votre commande initiale. Pour chaque demande, le type, le statut et les documents d'accompagnement (par exemple, confirmation de commande, rapports) sont visibles dans RIO.



* Dans ce cas, **le numéro de garantie** est automatiquement ajouté dans RIO après avoir saisi le nom de votre projet ou de votre client et la référence de la commande au début de votre demande (voir figure ci-après).

Client

Référence ou ID

Si vous avez créé votre commande dans eREPS, veuillez suivre [ce lien](#) pour passer une commande de pièces détachées sur eREPS.

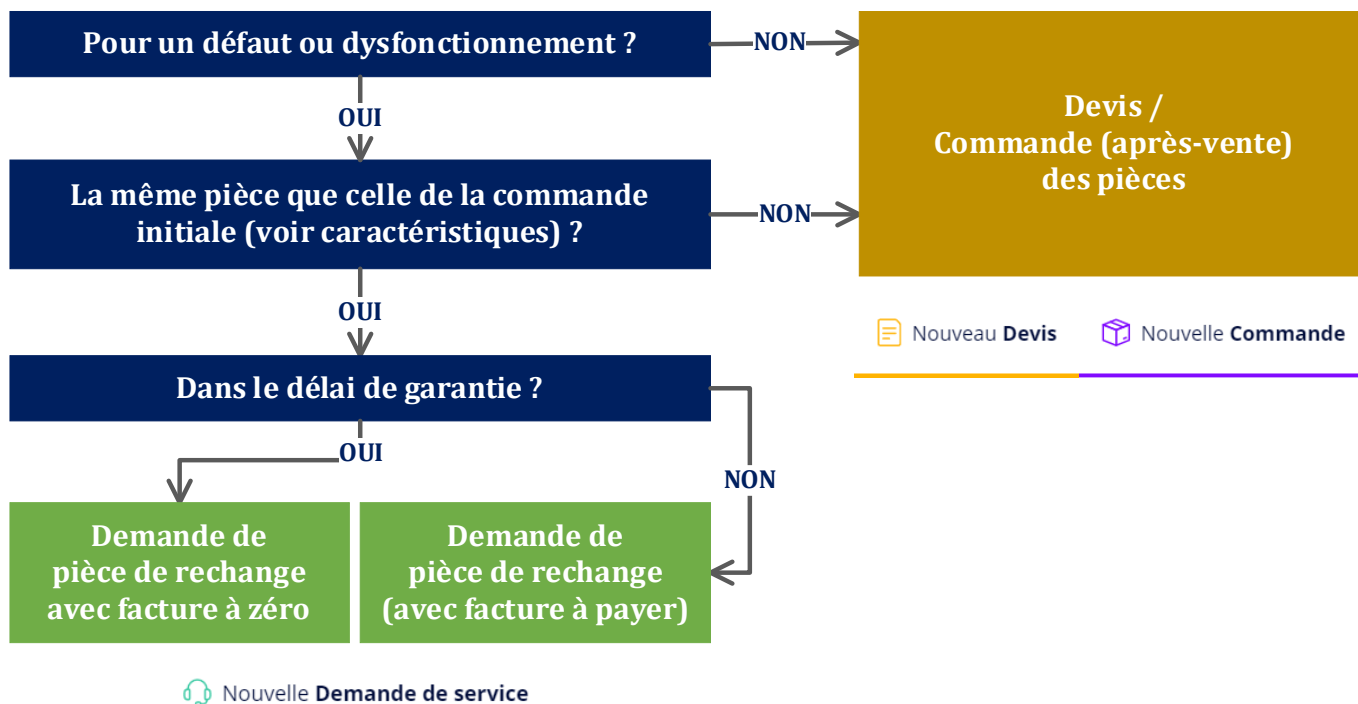
2. Quand choisissez-vous quel type de demande de service dans RIO ?

Nouvelle demande de service		
Intervention	Pièce de rechange	Plainte
<p>Vous n'avez pas concrètement la solution au problème/défaut sur place et vous souhaitez l'assistance d'un technicien Renson.</p>	<p>Vous savez exactement comment et avec quelles pièces de rechange le problème/défaut peut être résolu et vous pouvez immédiatement passer à la commande.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Vous ne savez pas exactement comment et avec quelles pièces de rechange le problème/défaut peut être résolu. 2) Vous ne savez pas si un technicien Renson sera nécessaire sur place. 3) Vous voulez déposer une autre plainte.

3. En quoi une demande de pièce de rechange diffère-t-elle d'une commande (après-vente) ordinaire ?

Une pièce de rechange doit être demandée en cas de défaut ou de dysfonctionnement lorsque vous avez besoin d'une pièce présentant les mêmes caractéristiques que celle de la commande initiale, que ce soit ou non pendant la période de garantie. Dans les autres cas, nous vous conseillons de passer une commande (supplémentaire).

Vous trouverez ci-après une **synthèse schématique**.



Vous trouverez les conditions actuelles et les coûts d'intervention dans les listes de prix 2021 que nous vous avons communiquées fin octobre [ici sur notre portail professionnel](#) (ou [ici sur les clients Renson](#)).

Informations importantes sur les délais de traitement et de livraison

Les pièces de rechange en stock qui ne nécessitent pas d'usinage seront livrées immédiatement après la commande. En raison du démarrage de notre nouveau site de production, le délai de livraison des **pièces de rechange configurables** sera temporairement plus long que d'habitude.

Commande des pièces de rechange configurables	Date limite de livraison
Avant le 31 décembre 2020	Fin février
Pendant les mois de janvier et février	Fin mars

Nous espérons vous avoir fourni toutes les informations dont vous avez besoin. Si vous avez encore des questions, n'hésitez pas à nous contacter. Bonne chance !

Paul Renson