

RMA.  
VOTRE PLATEFORME  
DIGITALE POUR DES  
RETOURS SANS DIFFICULTÉS.

# Comment accéder la plateforme ?



Bienvenue sur le site de RMA, la plateforme en ligne pour le retour des articles

Vous avez un article ou une pièce sous garantie à retourner ?

Grâce au RMA, vous pouvez **planifier, suivre et gérer tous vos retours en quelques clics**, à n'importe quel moment et depuis n'importe où !

Gagnez dès maintenant du temps pour vos retours, en cliquant en haut à gauche de cette page.

Vous ne savez pas comment utiliser cette plateforme ? Ou vous avez besoin d'aide ?

Dans ce cas, n'hésitez pas à consulter le **manuel d'utilisation**.

- [Manuel d'utilisation pour Bosch](#)
- [Manuel d'utilisation pour Buderus](#)

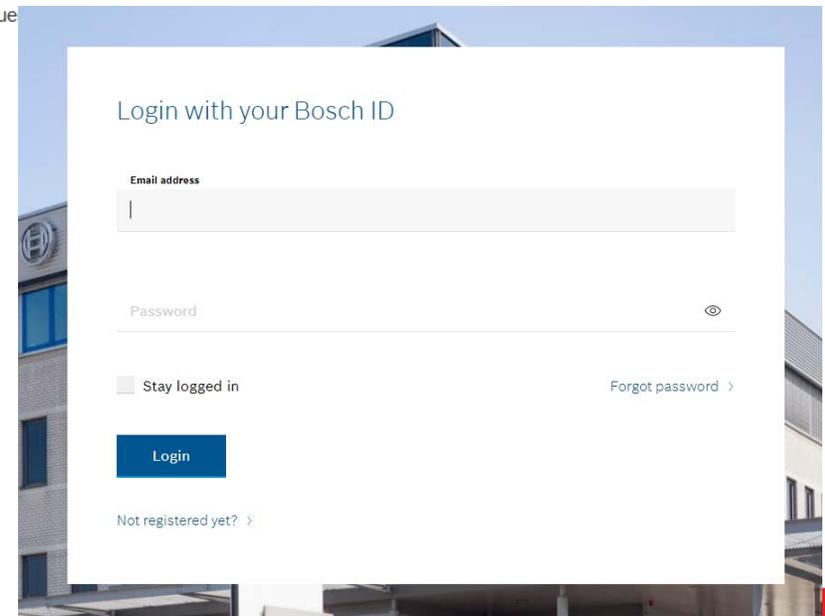
Veuillez noter que nous faisons une distinction entre les retours sous garantie et les retours pour les pièces non utilisés. Si vous voulez en savoir plus, veuillez cliquer sur la page.

**Vous rencontrez un problème, ou vous avez une question ?**

N'hésitez pas à nous contacter via notre **formulaire en ligne** (sélectionnez "retourner une pièce de rechange") :

- [Bosch](#)
- [Buderus](#)

- ▶ **Surfez vers [www.bosch-pro.be](https://www.bosch-pro.be)**
- ▶ **Cliquez sur « connexion » (en haut à droite)**
- ▶ **Connectez-vous avec votre BoschID**



# Votre code d'activation

La toute première fois que vous voulez vous connecter à l'outil de retour, vous avez besoin d'un code d'activation.

### Créer votre compte

  
  
E-mail: Diego.AvilesVeltman@be.bosch.com  
  

Vous ne connaissez pas votre code d'activation? Veuillez nous contacter au [tools@be.bosch.com](mailto:tools@be.bosch.com). Spécifiez votre numéro de client ou votre numéro de TVA

**Vérifiez si vous avez reçu un courriel** de [tools@be.bosch.com](mailto:tools@be.bosch.com).

**Vous n'avez pas reçu d'e-mail ?** Contactez [tools@be.bosch.com](mailto:tools@be.bosch.com) et demandez un code d'activation pour l'outil de RMA. Veillez à mentionner votre numéro de TVA dans votre demande.

# Comment le RMA peut faciliter votre travail ?

Bienvenue à TTBE



Dans le RMA, vous pouvez soumettre vos demandes de retour d'une manière simple et rapide.

Il existe deux types de retours :

1. Le retour d'une pièce détachée ou d'un accessoire sous garantie.
2. le retour d'une pièce de rechange ou d'un accessoire non utilisé

# COMMENT MODIFIER VOS INFORMATIONS PERSONNELLES

# Comment modifier et sauvegarder vos informations personnelles

## 1<sup>ier</sup> Etape

Cliquez sur votre nom et ensuite sur "Données".



Coordonnées

Données personnelles		Coordonnées de l'entreprise	
Prénom *	E-mail (connexion)	Nom d'entreprise	Numéro débiteur
Installer	luisa.cuomo@be.bosch.com		
Nom *	Numéro de téléphone *	Code d'activation	
Adresse d'enlèvement (si différente)		Adresse	Code postal + ville
Code postal *	Rue *	Zandvoortstraat 47	2800
2800			
Numéro *	Complément	Email	Numéro de téléphone
47		luisa.cuomo@be.bosch.com	
Numéro de téléphone *	Email *		
	luisa.cuomo@be.bosch.com		

**Sauvegarder**



## 2<sup>ième</sup> étape.

Remplissez tous les champs vides ou modifiez les informations incorrectes.

## Step 3.

Cliquez sur "Sauvegarder"

# RETOURS SOUS GARANTIE

# Envoyer des retours sous garantie ?

Vous pouvez utiliser l'outil de retour pour demander vous-même une garantie sur une pièce de rechange ou un accessoire.

Il suffit de saisir le numéro de série de l'appareil (pour les pièces détachées) ou le numéro de série de l'accessoire.

Vous pouvez saisir les données :

- ▶ Manuellement
- ▶ En téléchargeant un fichier excel

# 1. Retours Sous Garantie: Entrée manuelle

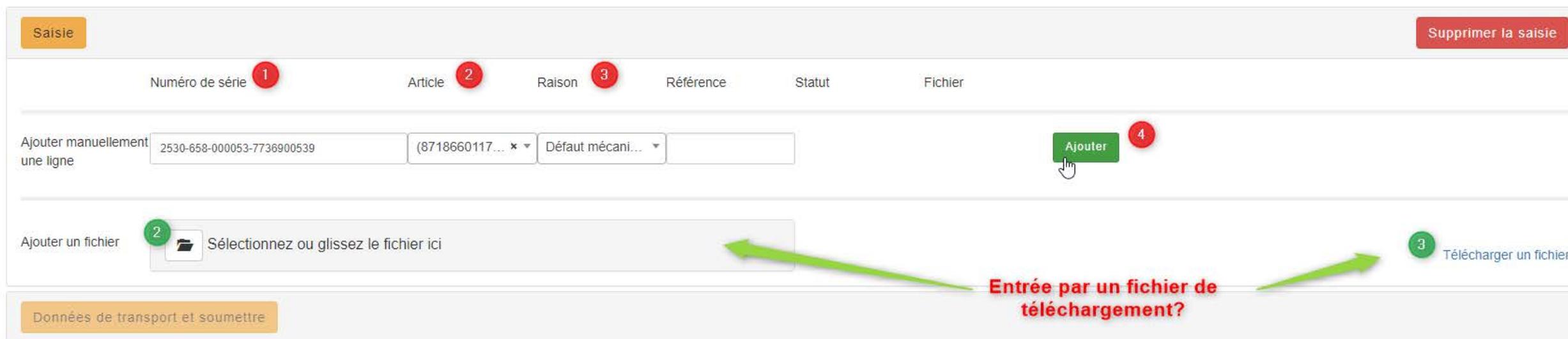
Remplissez les champs obligatoires Numéro de série, Article et Motif, puis cliquez sur "Ajouter".

**Veillez noter que le numéro de série doit être saisi selon la structure suivante : XXXX-XXX-XXXX.**

Pour obtenir de l'aide, vous pouvez cliquer sur le bouton "explication".

Garantie RMA

HELP?  Explications



The screenshot shows the 'Garantie RMA' form with the following elements and annotations:

- Saisie** button (top left) and **Supprimer la saisie** button (top right).
- Form fields: **Numéro de série** (1), **Article** (2), **Raison** (3), **Référence**, **Statut**, and **Fichier**.
- Ajouter manuellement une ligne** section with input fields for '2530-658-000053-7736900539', '(8718660117... \*', and 'Défaut mécani...'. An **Ajouter** button (4) is to the right.
- Ajouter un fichier** section with a file selection area (2) and a **Télécharger un fichier** button (3).
- Bottom bar: **Données de transport et soumettre** button.
- Red text with arrows: **Entree par un fichier de téléchargement?** with arrows pointing to the file selection area and the 'Télécharger un fichier' button.

## 2.Retours Sous Garantie : Chargement en masse

Cliquez sur télécharger le fichier d'entrée pour télécharger un fichier Excel vide avec les champs corrects.

Ajouter un fichier

Sélectionnez ou glissez le fichier ici

Télécharger un fichier

Données de transport et soumettre

### Exemple d'un excel vide

	A	B	C	D	E
1	Numéro de série	Article	Raison	Référence	
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					
11					

### Exemple d'un excel complété

	A	B	C	D	E
1	Numéro de série	Article	Raison	Référence	
2	2530-073-000053-7736900539	87186601170	Défaut mécanique	Test	
3	2530-073-000053-7736900539	87186601170	Défaut électrique	Insert a reference	
4	2530-658-000053-7736900539	87186601170	Endommagé	Insert a reference	
5					
6					
7					
8					
9					

# Envoyer des retours sous garantie ?

- Si la date de production de votre accessoire ou appareil est supérieure à 2 ans, vous devez télécharger un document en pdf prouvant la date d'installation (il peut s'agir d'une facture pour une pièce détachée déjà remplacée au cours des 2 dernières années, d'un contrat PGP, etc.)



## Garantie RMA

Saisie

	Numéro de série	Article	Raison	Référence	Statut	Fichier
1	2530-658-000053-7736900539	(8718225084... x	Fuite côté eau		Hors garantie	

Ajouter manuellement une ligne

Ajouter un fichier

Données de transport et soumettre

La garantie ne s'applique PAS à cet article. Vous devez ajouter une pièce jointe dans cette ligne prouvant que la garantie s'applique. PAS de garantie sans pièce jointe

Votre équipe régionale vérifiera la demande et vous informera si vous pouvez renvoyer la pièce ou non.

# RENVOI DU MATÉRIEL NON UTILISÉ

# Retours non utilisés

Vous ne pouvez renvoyer que le matériel acheté directement auprès de Bosch (via l'e-shop). Le matériel non utilisé acheté par un intermédiaire ne peut être renvoyé via l'outil de retour.

Étape 1. Sélectionnez le numéro de la facture sur laquelle le matériel a été acheté à l'origine.

Étape 2. Entrez le numéro de l'article

Étape 3. Entrez le nombre d'articles que vous souhaitez retourner

Étape 4. Cliquez sur Ajouter/Soumettre

Retourner des matériaux inutilisés

The screenshot shows a web form titled "Retourner des matériaux inutilisés" with a "Saisie" (Entry) section. The form has four main input fields: "Numéro de facture", "Article", "Quantité", and "Référence".

- 1**: Points to the "Ajouter" button next to the "Numéro de facture" input field.
- 2**: Points to the "Article" dropdown menu.
- 3**: Points to the "Quantité" input field.
- 4**: Points to the "Je suis d'accord" checkbox.
- 5**: Points to the green "Ajouter" button at the bottom right of the form.

The "Article" dropdown is open, showing a list of items with their respective invoice numbers and dates. The first item is selected: "2644146939 (27-01-2022)".

Below the dropdown, there is a text box with the following text: "Des produits achetés chez le grossiste ne peuvent donc pas être retournés directement chez nous. Dans ce cas, nous vous prions de prendre contact avec votre grossiste." Below this, another text box states: "En bon état et dans leur emballage d'origine. Nous déduisons 20% de frais de retour sur la valeur de l'article. Les éventuels frais d'expédition facturés lors de la livraison, ne peuvent pas être crédités."

At the bottom of the form, there is a section for "Données de transport et soumettre".

Les articles non utilisés doivent être retournés dans les 3 mois suivant l'achat, en bon état et dans leur emballage d'origine. Nous déduisons 20% de frais de retour sur la valeur de l'article. Si l'article reçu ne satisfait pas aux conditions, il est possible que nous facturions des frais supplémentaires. Les éventuels frais d'expédition facturés lors de la livraison, ne peuvent pas être crédités.

# Planifier le transport



Retourner des matériaux inutilisés

Saisie

Données de transport et soumettre

Enlever un colis dpd  
Lorsque le poids est inférieur à 20 kg.

Faire enlever une palette  
Uniquement pour les retours de plus de 20 kg et placés sur une palette

Autre  
Lorsque le RMA a déjà été envoyé ou déposé

1 dpd 2 Palette 3 Autre

Remarques \*  
Expliquez comment et quand le RMA a été envoyé

Soumettre

1. Choisissez "paquet" si le matériel pèse moins de 20 kg.
2. Choisissez "palette" si le matériel pèse plus de 20 kg.
3. Si vous avez déjà retourné le colis à notre comptoir, cliquez sur "Autre".



# Planifier le transport

Vous recevrez alors une copie de votre demande de retour. Vous devez imprimer le bordereau d'expédition et l'ajouter à votre envoi.



## Confirmation

Merci pour votre demande de retour.

Votre enregistrement est enregistré sous le numéro : **RMA:** [redacted]  
Vous trouverez un aperçu de vos demandes de retour et vos fiches de colisage sous [aperçu des enregistrements](#).

Imprimez votre fiche de colisage et ajoutez-la à votre retour. Votre colis ne pourra pas être traité sans fiche de colisage.

[▶ Imprimer la fiche de colisage](#)

[← télécharger ce document et joignez-le à l'envoi](#)

Vous avez choisi de faire enlever votre retour.  
Nous vous prions de placer les matériaux de retour sur une palette.  
Notre transporteur récupérera les marchandises au jour choisi 04-05-2022 à l'adresse que vous avez indiquée.  
Dès que nous aurons reçu votre retour, nous le traiterons et vous informerons de la suite de la procédure.

**Attention: sans ce document, il n'est pas possible de créer une note de credit.**



**Bosch Thermotechnology N.V.**  
Zandvoortstraat 35  
2800 Mechelen  
+3215465550

### Fiche de colisage

**Expéditeur:** [redacted]  
**Numéro de débiteur:** [redacted]  
**Fiche de colisage:** RMA: 9 [redacted]  
**Date de ramassage:** 04-05-2022  
**Référence:** Retour ( 1 x Palette ) **NON UTILISÉ**



Numéro d'article	Description	Quantité	Référence
7738112615	Pipe concentric Ø60/100	1	111

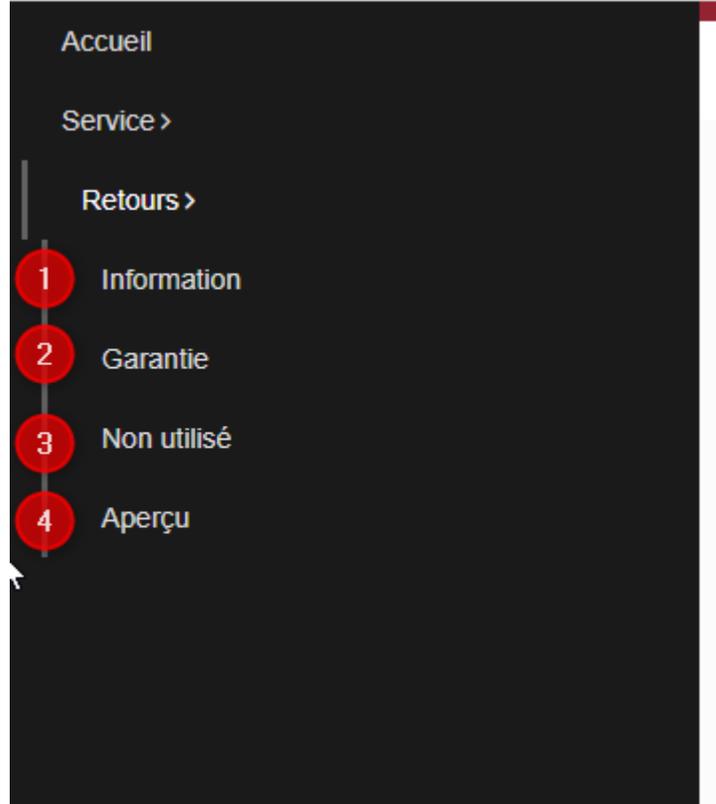
**100**

Bosch Thermotechnology N.V.



# TRUCS ET ASTUCES

# Outil de retour: fonctions



- Informations : Informations supplémentaires sur la politique de retour de Bosch
- Garantie : Vous pouvez saisir un retour de garantie ici
- Non utilisé : Ici, vous pouvez retourner un article non utilisé
- Aperçu : Une vue d'ensemble de toutes vos retours et de leur statut

# Aperçu retours

Retours

- ▶ Garantie
- ▶ Non utilisé
- ▶ Aperçu des enregistrements

## Aperçu RMA

Afficher 10 éléments CSV Excel PDF Réinitialiser

Date de la création	Date de la récupération	RMA	Type	Statut	Article(s)	D	P	T
2022-02-28 15:16:40	03-03-2022	RMA: 0024	Warranty	Fait	1	+	+	
2022-02-28 15:01:26	02-03-2022	RMA: 0023	Return	Soumis	1	+	+	
2022-02-24 11:05:58	28-02-2022	RMA: 0022	Return	Soumis	1	+		
2022-02-23 16:20:40	25-02-2022	RMA: 0021	Return	Soumis	1	+		
2022-02-16 09:00:33	18-02-2022	RMA: 0020	Return	Fait	1	+		
2022-02-14 15:34:19	16-02-2022	RMA: 0019	Warranty	Soumis	1	+		
2022-02-14 14:38:38	16-02-2022	RMA: 0018	Return	Soumis	1	+	+	
2022-02-10 15:49:21	14-02-2022	RMA: 0017	Warranty	Fait	3	+	+	
2022-02-10 14:10:06		RMA: 0016	Warranty	Fait	1	+	+	
2022-02-10 13:51:03		RMA: 0015	Warranty	Fait	2	+	+	

Consulter le statut du retour

Consulter l'info sur le retour

imprimer la liste d'emballage

Affichage de l'élément 1 à 10 sur 24 éléments

< Précédent 1 2 3 Suivant >



# FREQUENTLY ASKED QUESTIONS

# FAQ

## 1. Pourquoi, lorsque j'insère mon numéro de série, je ne peux pas voir la liste des articles dans le menu déroulant ?

Le numéro de série doit être inséré en suivant cette règle : XXXX-XXX-XXXXXX-XXXXXXXXXX

Si vous avez inséré le numéro de série correctement et qu'il ne vous permet toujours pas de sélectionner l'article, veuillez contacter : [tools@be.bosch.com](mailto:tools@be.bosch.com) en précisant le numéro de l'article que vous souhaitez retourner.

## 2. Pourquoi ne puis-je pas procéder à la planification du retour après avoir inséré mon numéro de série ?

Si votre numéro de série n'est pas reconnu par le RMA, votre appareil/accessoire a probablement plus de 2 ans et vous n'avez pas de contrat d'extension de garantie. Si l'une des conditions mentionnées est respectée, veuillez télécharger un PDF de votre contrat PGP ou une facture des 2 dernières années pour la pièce détachée à retourner.

## 3. Que faire si je ne trouve pas ma pièce de rechange lorsque j'insère le numéro de série de mon appareil ?

Si vous n'arrivez pas à trouver une pièce de rechange dans la liste générée par le RMA, veuillez nous envoyer un mail en précisant le numéro de série inséré à l'adresse suivante [tools@be.bosch.com](mailto:tools@be.bosch.com)

## 4. Comment puis-je télécharger plusieurs demandes de garantie en même temps ?

Vous pouvez télécharger le modèle excel sur la page RMA et le charger avec toutes les informations. Si vous avez des doutes, veuillez cliquer sur la section "Aide" de la page RMA.

## 5. Si je me déconnecte, mes demandes de garantie en cours seront-elles supprimées ?

Non, vous pourrez voir toutes les demandes insérées et vous pourrez ajouter / supprimer certains éléments.

# FAQ

## 6. Où puis-je vérifier le statut de ma demande ?

Pour vérifier le statut de votre demande de RMA, vous pouvez consulter la section Aperçu des enregistrements. Vous y trouverez un aperçu de toutes les demandes que vous avez insérées dans l'outil, avec leur statut et leurs détails.

## 7. How can I schedule the transport? / Quelle option de transport devrais-je choisir ?

Vous pouvez planifier le retrait des articles à retourner directement dans le RMA. Il vous suffit de choisir la bonne société de transport. Vous avez 3 possibilités :

- DPD : pour les enlèvements < 20KG
- Palette : pour les enlèvements > 20KG
- Autre : si vous voulez apporter à notre entrepôt le bien ou d'autres raisons

## 8. Pourquoi je ne peux pas planifier le transport ?

Avez-vous vérifié que votre adresse, votre numéro de téléphone et votre adresse mail sont corrects ? Si vous avez encore des problèmes, veuillez contacter [tools@bosch.be](mailto:tools@bosch.be).

## 9. Où dois-je mettre le bon de livraison ?

Après avoir programmé l'enlèvement, vous devez imprimer le bon de livraison (packbon) et l'insérer dans la boîte que vous expédieriez à Malines. Sachez que, sans bon de livraison, nous ne pourrions pas traiter votre demande.

## 10. A partir de quand puis-je planifier le transport ?

Vous pouvez programmer votre enlèvement à partir du 2ème jour après l'insertion des demandes de retour et pas plus tard que 2 semaines après l'insertion.