

## Je fais ma demande de remplacement pour dysfonctionnement

### Prérequis

Ma puce (ou celle de la carte de mon conducteur) présente un dysfonctionnement, je déclare les éléments liés au dysfonctionnement.

La carte doit être retournée accompagné du coupon retour disponible lors de ma demande ou dans la notification réceptionnée par message électronique.

Une fois, la réception de la carte à IN Groupe, une analyse est effectuée afin de statuer la demande de remplacement :

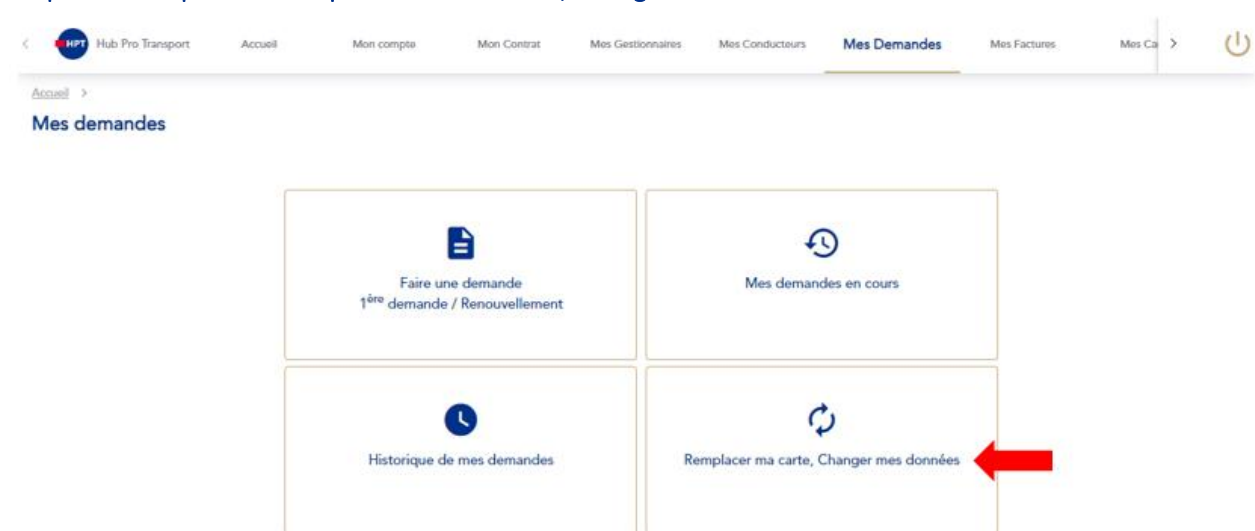
- Soit le défaut relève de nos services, la demande de remplacement partira directement en production afin de vous retourner une nouvelle carte.
- Soit le défaut ne relève pas de nos services, vous serez notifié mise à jour de votre demande et paiement.

### Mode opératoire : Accéder au formulaire de demande pour dysfonctionnement

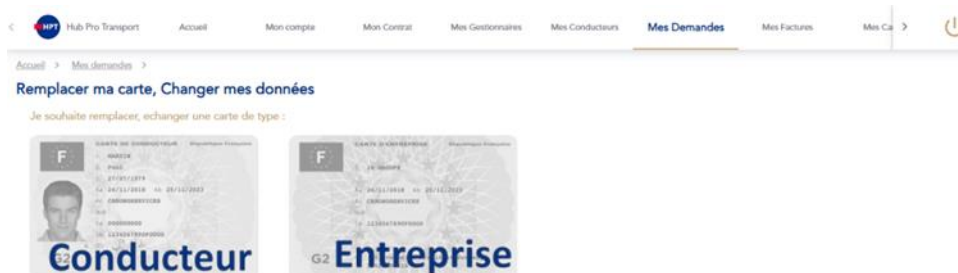
Etape 1 : Je clique sur “Mes demandes”.



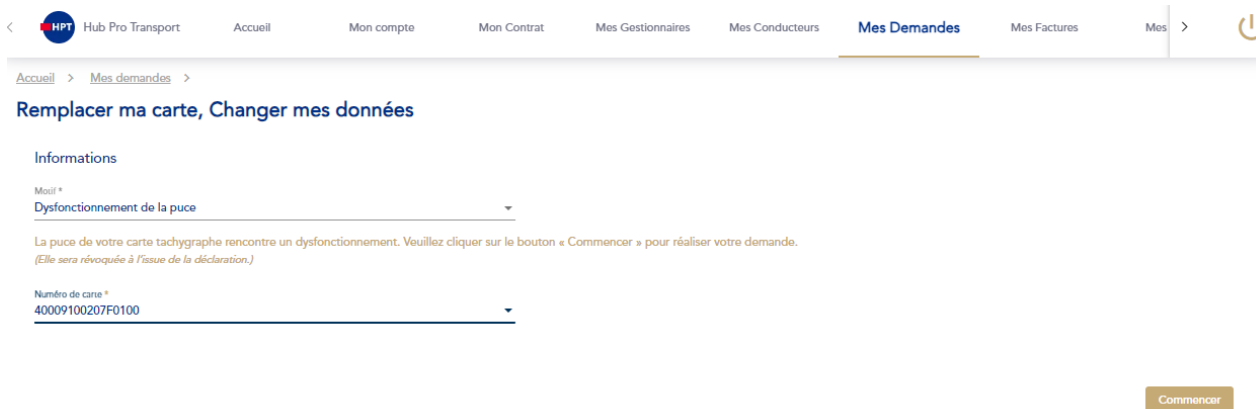
Etape 2 : Je clique sur “Remplacement ma carte, Changer mes données”.



Etape 3 : Je sélectionne mon type de carte “CONDUCTEUR” ou “ENTREPRISE”.



Etape 4 : Je sélectionne mon motif et ma (ou mes) carte(s) à remplacer (et pour le conducteur, je saisis son nom pour le chercher).



Mode opératoire : Réalisation de ma demande de remplacement pour dysfonctionnement

Au clic sur le bouton « commencer » j'accède à ma demande. Celle-ci s'articule en plusieurs étapes :

Hub Pro Transport Accueil Mon compte Mon Contrat Mes Gestionnaires Mes Conducteurs **Mes Demandes** Mes Factures Mes

Accueil > Mes demandes >

## Faire une demande

### Remplacement - Dysfonctionnement - TACHY

1 Déclaration 2 Mes adresses 3 Récapitulatif

1) Votre carte présente un dysfonctionnement au niveau de la puce, veuillez remplir le formulaire suivant et le joindre à la carte concernée dans une enveloppe timbrée. Dès réception, une analyse sera réalisée par nos services.

Date de l'incident \*  
--/------

A quel moment ? \*

Marque tachygraphe \* N° de version du tachygraphe

Code erreur indiqué sur le tachygraphe Code erreur indiqué sur le ticket Présence d'une seconde carte ?

Commentaire

\* Champs obligatoires

- Il est possible d'accéder à l'étape suivante en cliquant sur le bouton « Suivant ».
- Il est possible de revenir sur chacune des étapes passées en cliquant sur le bouton « Précédent »

## Etape 1 : Formulaire de déclaration

Je sélectionne à quel moment a eu lieu le dysfonctionnement (obligatoire), liste déroulante :

- Lors de l'insertion de ma carte.
- Lors du téléchargement des données.
- Autres.

En fonction du choix je renseigne les informations suivantes :

- Date de l'incident (obligatoire).
- Logiciel (facultative), *uniquement pour le choix « Lors du téléchargement »*.
- Version (facultative), *uniquement pour le choix « Lors du téléchargement »*.
- Quand (obligatoire), liste déroulante :
  - A l'insertion.
  - A l'extraction.
  - Pendant la conduite.
- Logiciel (facultative) et présent uniquement
- Marque du tachygraphe (obligatoire), liste déroulante :
  - Continental-VDO (Siemens).
  - Stoneridge.
  - Autre
  - Je ne sais pas
- Version du tachygraphe (facultative).
- Code erreur présent sur le tachygraphe (facultative).

- Code erreur présent sur le ticket (facultative).
- Présence d'une seconde carte (facultative) :
  - Carte conducteur.
  - Carte entreprise.
  - Carte contrôleur.
- Une zone de commentaire

## Etape 2 : Vérifier mes adresses

Je vérifie mon adresse de livraison et de facturation.

A noter :

- Je peux changer mon adresse, en cliquant sur le stylet.
- Si mon adresse n'est pas référencée, je peux cliquer sur la case à cocher « mon adresse n'est pas reconnue » pour saisir entièrement à la main mon adresse de livraison.

## Etape 2 : Valider mon récapitulatif.

Avant de valider l'envoi de ma demande, je peux relire l'ensemble des informations que j'ai renseignées :

- Si je me rends compte d'une erreur, je peux revenir sur l'étape concernée en cliquant sur « Précédent »
- Si je ne souhaite pas modifier d'information ou de document alors je peux cliquer sur valider.

## Etape 3 : Si vous n'êtes pas sous contrat, payer votre demande directement depuis le portail.

Je suis dirigé vers la page de paiement pour payer la demande remplacement pour dysfonctionnement.

Une fois payé la demande est envoyée à IN Groupe pour être traité. Je peux retrouver le suivi de la demande ainsi que son récapitulatif dans la rubrique « Mes demandes en cours » de l'onglet « Mes demandes ».