

## Je fais ma demande de remplacement pour qualité

### Prérequis

Ma carte présente une erreur ou un défaut visuel, je fais une demande de remplacement pour qualité dans un délai inférieur à trois mois, au-delà de ce délai, IN Groupe ne prendra pas en charge le remplacement même si le défaut relève de ses services.

Après avoir déclaré mon défaut, la carte doit être retournée accompagné du coupon retour disponible lors de ma demande ou dans la notification 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 remplacement pour qualité

Etape 1 : Je clique sur "Mes demandes".



Etape 2 : Je clique sur "Remplacement/Echange".



Etape 3 : J'accède sélectionne le motif "défaut qualité".

## Etape 4 : Je sélectionne la carte que je souhaite remplacée "TACHY" et je clique sur commencer.

*A noter : Si la réclamation intervient au-delà des 3 mois après la fabrication de la carte, vous serez soumis automatiquement à un paiement après analyse par nos services.*

## Mode opératoire : Réalisation de ma demande de remplacement pour qualité

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

- Il est possible d'accéder à l'étape suivant 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 l'élément en défaut

- Erreur sur la photo.
- Erreur sur la signature.
- Erreur sur les données.
- Carte abimée.
- Carte illisible.

*A noter : Je peux ajouter un à cinq élément(s) en défaut en cliquant sur le bouton « Ajouter un élément ».*

### Etape 2 : Vérifier mes adresses

Je vérifie mon adresse de résidence, facturation et de livraison.

*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 3 : Valider mon récapitulatif

Avant de valider l'envoi de ma demande, je peux relire l'ensemble des informations que j'ai renseignées et visualiser les pièces justificatives que j'ai fournies :

- 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 la coche de validation et le bouton valider.

## Mode opératoire : Retour d'analyse par IN Groupe

### Le défaut de qualité ne relève pas de nos services.

#### Etape 1 : Je me rends dans ma demande.

Envoie notification portail et sur le canal de communication que vous avez choisi pour mise à jour de votre demande.

- Je clique sur le lien de ma notification de ma page d'accueil.
- Je me rends dans "suivi de mes demandes" et je clique sur le lien "Répondre" pour accéder à ma demande et fournir les éléments manquants.

#### Etape 2 : Je réponds à ma demande d'informations.

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

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

#### Etape 3 : Déclaration.

*Cette étape n'est qu'à titre indicatif, non modifiable.*

#### Etape 4 : Formulaire permis.

*Cette étape est visible uniquement dans le cas d'un permis étranger.*

- Cette étape consiste à fournir si demander la copie recto/verso de mon permis de conduire.
  - Au clic sur le bouton "Remplacer" je peux charger un document que j'ai déjà dans mon téléphone ou ordinateur, je peux également faire une photo de mes documents si je réalise ma demande avec mon téléphone portable.

A noter : Si l'image du document que j'ai téléchargée est de biais ou non centrée je peux la retourner ou la recadrer en utilisant les icônes encadrés ci-dessous :



#### Etape 5 : Formulaire carte.

De la même façon que pour le permis de conduire, si demander, je dois fournir :

- Une photo d'identité (scannée, photographiée et ou un selfie sur fond clair). Cette photo figurera sur ma carte Tachygraphe.

- Une photo de ma signature (tracée au stylo noir sur une feuille blanche vierge). Cette image figurera également sur ma carte Tachygraphe.

A noter : Si l'image du document que j'ai téléchargée est de biais ou non centrée je peux la retourner ou la recadrer en utilisant les icônes encadrés ci-dessous :



## Etape 6 : Vérifier mes adresses.

Je vérifie mon adresse de résidence, facturation et livraison.

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 7 : 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 8 : Payer ma demande.

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

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

## Aucun défaut n'a été constaté.

### Etape 1 : Je me rends dans ma demande.

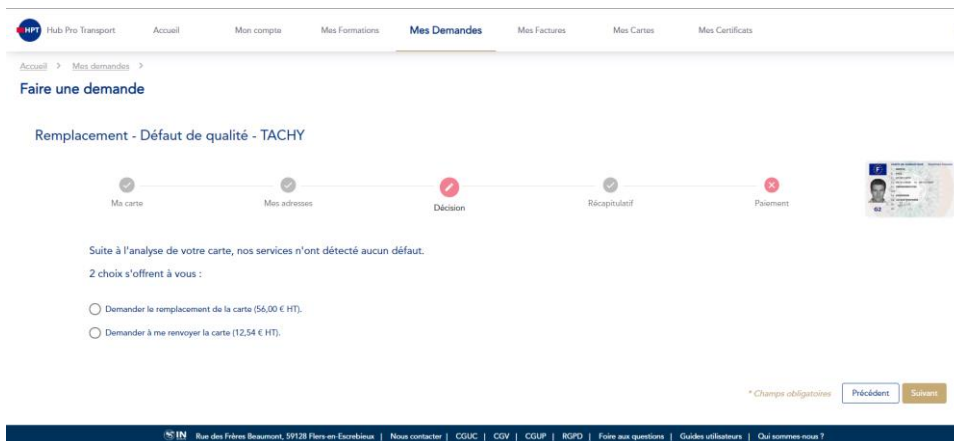
Envoie notification portail et sur le canal de communication que vous avez choisi pour mise à jour de votre demande.

- Je clique sur le lien de ma notification de ma page d'accueil "consulter".

- Je me rends dans “suivi de mes demandes” et je clique sur le lien “Répondre” pour accéder à ma demande.

## Etape 2 : Je réponds à ma demande d’informations.

- Est-ce que je souhaite quand même remplacer ma carte ?
- Est-ce que je souhaite qu’on me renvoie ma carte ?



- Je clique sur le bouton “suivant” pour accéder à la page de paiement.

## Etape 3 : Payer ma demande.

Je suis dirigé vers la page de paiement pour payer ma demande de remplacement ou de réexpédition de ma carte.