

Je fais ma demande de remplacement pour qualité

Prérequis

Ma carte (ou celle de mon conducteur) 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 :

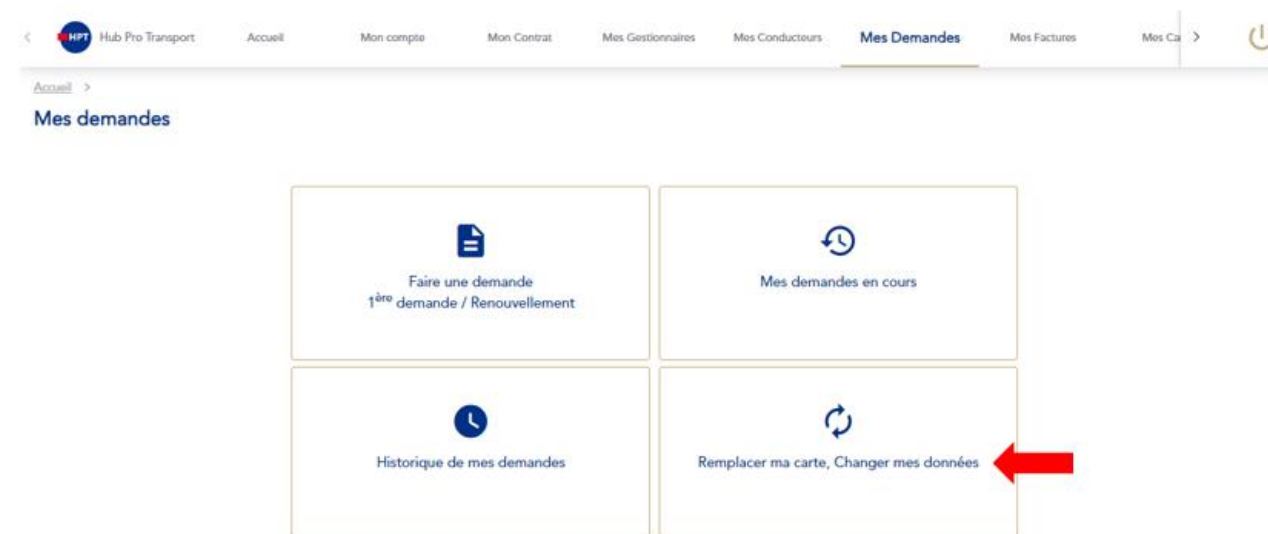
- Soit le défaut relève de nos services, la demande de remplacement partira directement en production afin de vous retourner une nouvelle carte.
- Soit le défaut ne relève pas de nos services, vous serez notifié mise à jour de votre demande et paiement.

Mode opératoire : Accéder au formulaire de demande pour qualité

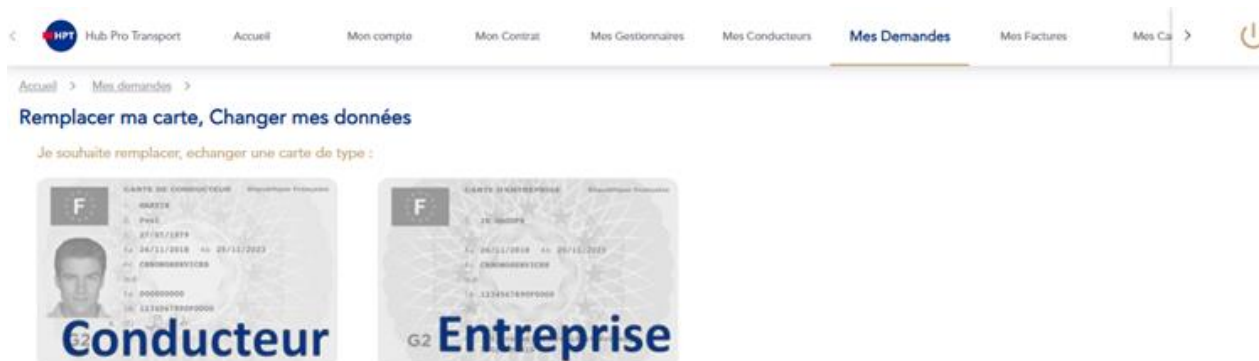
Etape 1 : Je clique sur “Mes demandes”.



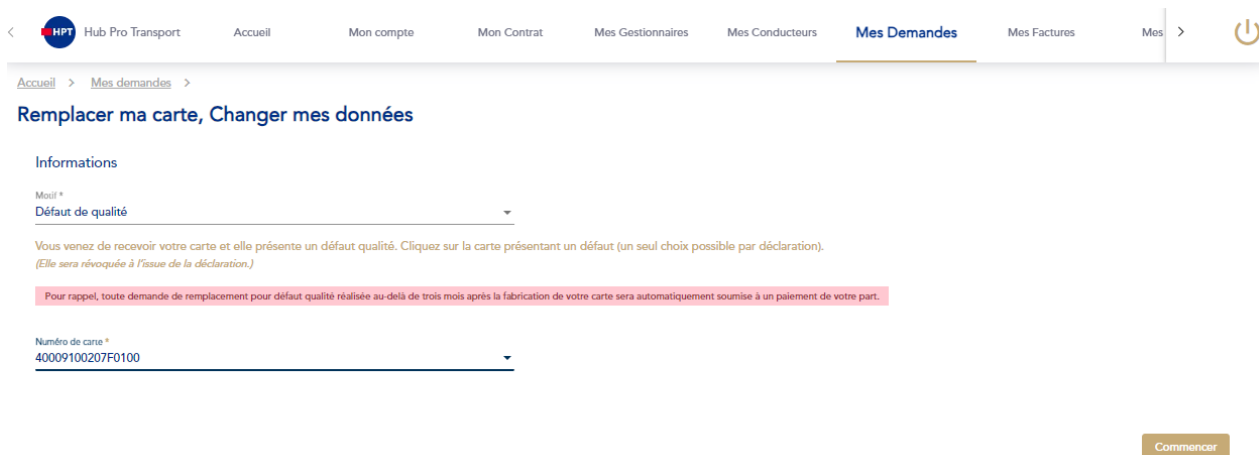
Etape 2 : Je clique sur “Remplacer ma carte, Changer mes données”.



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 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 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 l'élément en défaut

- Erreur sur la photo (uniquement pour le conducteur).
- Erreur sur la signature (uniquement pour le conducteur).
- 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 livraison et de facturation (ou celle des conducteurs).

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 la 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 qualité.

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 ».