

Manuel utilisateur

Espace Client

CLIENT



1. À quoi sert le portail ?

Le **Portail SAV Electra** vous permet de déclarer et de suivre en ligne toutes vos demandes après-vente, sans appel ni e-mail :

- **Produit défectueux ou en panne** — votre produit ne fonctionne pas, est défectueux ou incomplet.
- **Anomalie de livraison** — produit manquant, en surplus, inversé, non commandé, délai dépassé, etc.
- **Produit endommagé à réception** — le produit ou son emballage est abîmé à la livraison.
- **Reprise de produit neuf** — vous souhaitez retourner un produit neuf non utilisé.

Chaque demande devient un **ticket** numéroté (ex. ELE-1042) que vous suivez de bout en bout depuis votre espace.

2. Se connecter

- 1 Rendez-vous sur <https://portail-sav.electraworld.com>.
- 2 Saisissez votre **e-mail** et votre **mot de passe**.
- 3 Pas encore de compte ? Cliquez sur « **Je n'ai pas encore de compte client** » pour vous inscrire.

Astuce : connectez-vous avec l'e-mail connu de Electra. Vos agences, produits et bons de livraison seront alors proposés automatiquement dans les formulaires.

3. Créer une demande

- 1 Après connexion, choisissez la **catégorie** correspondant à votre situation.
- 2 Renseignez le formulaire : **agence concernée**, **produit**, **bon de livraison / référence commande** et, si vous le connaissez, le **numéro de lot** (facultatif).
- 3 Sélectionnez le **motif** (ou les problèmes constatés) et décrivez le problème dans la zone de texte.
- 4 Joignez si besoin des fichiers (photos, documents) — jusqu'à **3 fichiers, 5 Mo** au total.
- 5 Cochez l'acceptation des conditions, puis cliquez sur **Envoyer**.

Votre produit n'apparaît pas dans la liste ? Cliquez sur « **Mon produit n'est pas dans la liste** » pour saisir manuellement sa référence.

4. Suivre mes demandes

Le menu « **Mes tickets** » affiche toutes vos demandes (et celles de votre agence). Pour chaque ticket vous trouvez :

- Le **statut** en cours et la date de dernière activité ;
- La **chronologie** des échanges et des changements de statut ;
- Les **pièces jointes** (que vous pouvez compléter) ;
- Les **messages** du support, auxquels vous pouvez répondre directement.

Quand vous répondez à un message alors que le ticket est « En attente client », il repasse automatiquement « En traitement » côté support.

5. Comprendre les statuts

Statut	Ce que cela signifie pour vous
À traiter	Votre demande est reçue et va être prise en charge.
En traitement	Le support travaille sur votre demande.
En attente client	Le support attend une réponse ou un document de votre part.
En attente retour produit	Vous devez renvoyer le produit concerné.
Expédié	Un produit de remplacement vous a été expédié.
Accepté sans décôte / avec décôte	Votre reprise est acceptée (avec ou sans décote).
Refusé	Votre demande n'a pas pu être acceptée ; le motif est indiqué.
Soldée	Votre demande est clôturée.

6. Notifications par e-mail

Vous êtes informé par e-mail à chaque étape clé : création de la demande, nouveau message du support, et changement de statut. Chaque e-mail contient un lien direct vers le ticket.

7. Besoin d'aide ?

Une rubrique d'aide est disponible directement dans le portail. Pour toute question, contactez le support via votre interlocuteur habituel chez Electra.