

Réclamations & Retours – nouvelle procédure

Accès et enregistrement des demandes via EasyParts

- Il est accessible à tous les clients enregistrés dans [EasyParts](#)
- Pour toutes les pièces détachées achetées au DK (Global Sabroe Parts, il faut utiliser le système de “Réclamations & Retours” sur EasyParts).
- La procédure ROC est maintenue pour les garanties liées aux produits Usine SABROE (compresseurs / unités)

- La page “Réclamations & Retours” (Claims & Returns) se trouve sous la rubrique “SERVICE” sur la page d'accueil EasyParts DK

The screenshot shows the Johnson Controls EasyParts website. The top navigation bar is dark blue with white text for 'HOME', 'PRODUCTS', 'REMAN', 'ORDERS', 'CARTS', and 'SERVICES'. A shopping cart icon with '0 items' is on the right. A dropdown menu is open under 'SERVICES', listing 'Enquiry', 'Claims & Returns' (highlighted in light blue), 'Extended Warranty', and 'New Oil Analysis - Enhanced'. A green arrow points from the text box above to the 'Claims & Returns' option. Below the navigation bar, there is a 'WELCOME TO EASYPARTS' section with a list of services: 'Industrial refrigeration spare parts', 'SABROE® Frick® Gram® Stal®', 'Ordering and technical support', 'Prices and live availability', and 'Warranty & claim system'. Below this, there is a section for 'More information on [Sabroe.com](#)' with links to 'Easyparts training & User guides', 'Documentation marketing material, manuals etc', and 'Extended 3-year warranty'. The background of the page features a close-up image of a Sabroe compressor part with the brand name 'SABROE' embossed on it.

Réclamations & Retours – nouvelle procédure

Présentation des réclamations et demandes de retour

Johnson Controls

Création d'une nouvelle réclamation ou demande de retour

HOME NEW REGISTRATION REGISTRATIONS LIST

Search requests

Zone de texte libre pour rechercher une demande

3 statuts possibles pour votre demande.
Possibilité de filtrer par statut

My requests

Id	Subject	Requester	Created	Last activity ▲	Status
4996	Project Ice: Delivery of 3188.029 instead of 3188.092	Anne Pouplier	1 hour ago	1 hour ago	OPEN
4997	Return of 3188.066	Anne Pouplier	1 hour ago	1 hour ago	OPEN
4998	Return of 3188.027LL + 3188.090	Anne Pouplier	1 hour ago	1 minute ago	AWAITING YOUR REPLY
4995	Project RTM supermarket: Return of 3084.545	Anne Pouplier	2 hours ago	a few seconds ago	AWAITING YOUR REPLY
4994	Claim regarding 3188.028	Anne Pouplier	2 hours ago	a few seconds ago	SOLVED
4993				a few seconds ago	SOLVED

Sujet de votre demande
En indiquant une description précise dans votre sujet, il vous sera plus facile de retrouver les anciennes demandes.
Pour une recherche plus rapide si vous avez de nombreuses demandes, utiliser la fonction "recherche dans la liste".

Réclamations & Retours – nouvelle procédure

Simplicité de création d'une nouvelle demande

HOME NEW REGISTRATION REGISTRATIONS LIST

Submit a request

• Créer une nouvelle réclamation ou demande de retour (New Registration).

Type of Request*

-

IREF Warranty claim – Installed parts purchased from the Parts Center only

HVAC Warranty claim – Installed parts purchased from the Parts Center only

Missing, Incorrect or Damaged Parts upon Delivery

Return Request - Excess Items

Long Life Upgrade Registration

This reference will help you identify the claim in our customer portal

Parts Order Confirmation Number*

31131131

Items are in original packing with*

Intact Seal

Detailed Description of Items (Please enter item number, description and quantity for each item)*

3 x 3188.027LL / Service Kit Ring plate
6 x 3188.090 / Service Kit Half Section Bearings
1 x 3188.063 / Service kit oil filter CMO/HPO 20 and T/CMO30

Additional Information

We have used fewer than expected for service jobs and would like to return.

Choisir entre 3 types de demandes:

- IREF Warranty Claim (Réclamation de garantie - seulement des pièces installées).
- Missing, Incorrect or Damaged Parts upon Delivery (Pièces manquantes, incorrectes ou endommagées lors de la livraison).
- Return request – Excess Items (Demande de retour - En excès d'articles).

- Remplir le formulaire avec le plus de détails et informations spécifiques possibles

Avant tout retour de pièce !

Merci d'attendre la RMA (Return Material Authorization) émise par IR Parts Center
Retourner les pièces AVEC le document RMA.

Gestion des pièces retournées sous 10 jours
(sauf si inspection externe nécessaire).

Réclamations & Retours – nouvelle procédure

Emails de notification

- Reception d'emails de notification à chaque mise à jour du dossier
- Possibilité de répondre directement à l'email sans passer par la rubrique "Réclamations & Retours" pour actualiser la demande en cours.

Send

To... Johnson Controls International plc <support-td4998@jci-parts-warranty.zendesk.com>

Cc...

Subject RE: [4998] Re: Return of 3188.027LL + 3188.090

Hello

Please inform me about return address.

Best regards
Xxxx XXXXXXXX

From: Johnson Controls International plc [mailto:support@jci-parts-warranty.zendesk.com]
Sent: 16. september 2020 10:49
To: Anne Pouplier <Anne.Pouplier@jci.com>
Subject: [4998] Re: Return of 3188.027LL + 3188.090

- Please type your reply above this line -##

Your request (4998) has been received and is being reviewed by our support staff.

To add additional comments, reply to this email.

Unable to log in to: SharePoint.

- Possibilité d'actualiser ou répondre également via EasyParts "Réclamations & Retours"

HOME NEW REGISTRATION REGISTRATIONS LIST

Search requests

Status: Any

My requests

Id	Subject	Status
4996	Project Ice: Delivery of 3188.029 instead of 3188.092	OPEN
4997	Return of 3188.066	OPEN
4998	Return of 3188.027LL + 3188.090	AWAITING YOUR REPLY
4995	Project RTM supermarket: Return of 3084.545	AWAITING YOUR REPLY