Procédure

RMA -SNSC/PLATINUM

Sommaire

INTRODUCTION 1
GLOSSAIRE 1
1.RMA AVEC ÉCHANGE STANDARD 2
2.RMA AVEC ÉCHANGE EXPRESS 4
3.RMA AVEC ÉCHANGE DOA 6
4.ÉCHANGE D'UN PRODUIT DE SPARE 8
5.UPTRADE RMA 10
6.TRADE-IN RMA 11
7.FAIRE UNE DEMANDE DE RMA 12

INTRODUCTION

L'objectif de ce document est de vous présenter les différents types de RMA pouvant être effectués sur les produits STORMSHIELD ainsi que leur mise en œuvre.

La dernière partie décrit la manière de faire une demande de RMA dans le cadre d'une panne matérielle.

Ce document est destiné aux SNSC et partenaires platinum. Un autre document est disponible pour les clients finaux ainsi que les partenaires silver et gold.

GLOSSAIRE

SNSC : Stormshield Network Support. Les SNSC et partenaires platinum ont accès aux mêmes outils que les équipes de STORMSHIELD en raison de leur haut niveau d'expertise technique.

Demandeur : Personne effectuant une demande de RMA depuis son espace privé sur **https://mystormshield.eu**, soit en ouvrant un ticket auprès du support ou depuis un compte partenaire qui possède des droits suffisants.

Validateur : Personne recevant les mises à jour par e-mail concernant le statut du RMA.

Le validateur peut également effectuer des actions telles que la validation du RMA.

Suiveur: Personne recevant les mises à jour par email concernant le statut du RMA.

Il ne lui est pas possible d'effectuer d'actions relatives au RMA comme la validation par exemple.

TAC: Technical assistance center. Le TAC est le centre de support Stormshield.

VAR: Value Added Reseller/ Revendeur à valeur ajoutée

VAD: Value Added Distributor / Distributeur à valeur ajoutée

RMA - v1.6 - Copyright Stormshield 2019

1. RMA AVEC ÉCHANGE STANDARD

1.1 Définition

Dans l'éventualité d'une défaillance matérielle avec leurs produits STORMSHIELD, les clients peuvent faire une demande d'échange.

Si le produit possède une garantie standard valide, un RMA avec échange standard sera déclenché.

Le produit de remplacement sera envoyé dans les 10 jours ouvrés après la date de réception du produit défectueux.

Cette procédure est indépendante de toute autre souscription faite auprès de votre revendeur. Dans ce cas, contactez votre revendeur.

RMA - v1.6 - Copyright Stormshield 2019

1.2 Procédure

Client/Demandeur	Ouvre un incident (avec le statut « défaillance matérielle » si effectué depuis le site **https://mystormshield.eu**) auprès du TAC, SNSC ou d'un partenaire platinum. Remplit les champs validateurs* et suiveurs* pour le RMA.
Stormshield/SNSC/platinum	Diagnostique le problème et confirme la panne matérielle.
Stormshield/SNSC/platinum	Valide la création du RMA pour le produit impacté si une panne matérielle a été identifiée, informe le demandeur et lance la procédure d'échange. Le client, les validateurs et suiveurs sont également informés par email.
Client/Validateur/Demandeur	Valide le RMA en utilisant le lien de validation reçu par email. La validation peut également être effectuée depuis le l'espace privé sur **https://mystormshield.eu** par le client/demandeur.
Client/Validateur/Demandeur	Finalise le RMA en utilisant le lien reçu par email. Le formulaire de finalisation est également accessible depuis l'espace du client/demandeur sur **https://mystormshield.eu** Cette étape peut être réalisée plus tard dans le processus RMA mais doit-être effectuée avant d'utiliser le produit de remplacement. Afin de finaliser le RMA, vous devez y associer un produit de remplacement en y entrant son numéro de série. Ce numéro peut être celui : • Du produit de remplacement reçu dans le cadre du RMA • D'un produit de SPARE en votre possession Cette étape est uniquement applicable dans le cas d'échange de produit complet.
Client/Validateur/Demandeur	Retourne le produit défectueux à l'adresse indiquée dans le formulaire RMA envoyé par email aux validateurs et suiveurs. Ce document est également disponible depuis l'onglet « Suivi des échanges » de l'espace privé du client/demandeur. Le numéro de RMA **doit-être affiché** sur l'emballage (avec l'adresse de destination). Pour un échange complet, le produit doit-être retourné intact et complet (sauf câbles et fixations) dans la boîte d'origine avec l'alimentation externe (s'il y en a une). Si le produit bénéficie de l'option retour « sécurisé », le produit peut être retourné sans disque dur ou carte flash.
STORMSHIELD	Notre service logistique reçoit le produit défectueux.
STORMSHIELD	Notre service logistique envoie le produit de remplacement dans les 10 jours ouvrés.

*La liste des validateurs et suiveurs peut-être éditée à tout moment pendant le processus RMA

RMA - v1.5 - Copyright Stormshield 2016

2. RMA AVEC ÉCHANGE EXPRESS

2.1 Définition

Dans l'éventualité d'une défaillance matérielle avec leurs produits STORMSHIELD, les clients peuvent faire une demande d'échange.

Si le produit possède une garantie express valide, un RMA avec échange express sera déclenché.

Le produit de remplacement sera envoyé dans la journée si le RMA est validé avant :

- 15h heure de Paris pour les envois en France métropolitaine
- 13h heure de Paris pour les envois dans l'Union Européenne
- 11h heure de Paris pour les envois hors de l'Union Européenne

RMA - v1.5 - Copyright Stormshield 2016

2.2 Procédure

Client/Demandeur	Ouvre un incident (avec le statut « défaillance matérielle » si effectué depuis le site https://mystormshield.eu) auprès du TAC, SNSC ou d'un partenaire platinum. Remplit les champs validateurs* et suiveurs* pour le RMA.
STORMSHIELD/SNSC/platinum	Diagnostique le problème et confirme la panne matérielle.
STORMSHIELD/SNSC/platinum	Valide la création du RMA pour le produit impacté si une panne matérielle a été identifiée, informe le demandeur et lance la procédure d'échange. Le client, les validateurs et suiveurs sont également informés par email.
Client/Demandeur	Valide le RMA en utilisant le lien de validation reçu par email. La validation peut également être effectuée depuis le l'espace privé sur https://mystormshield.eu par le client/demandeur.
Client/Demandeur	Finalise le RMA en utilisant le lien reçu par email. Le formulaire de finalisation est également accessible depuis l'espace du client/demandeur sur https://mystormshield.eu Cette étape peut être réalisée plus tard dans le processus RMA mais doit-être effectuée avant d'utiliser le produit de remplacement. Afin de finaliser le RMA, vous devez y associer un produit de remplacement en y entrant son numéro de série. Ce numéro peut être celui : • Du produit de remplacement reçu dans le cadre du RMA • D'un produit de SPARE en votre possession Cette étape est uniquement applicable dans le cas d'échange de produit complet.
STORMSHIELD	Expédie un produit de remplacement.
Client/Validateur/Suiveur/Demandeur	Retourne le produit défectueux à l'adresse indiquée dans le formulaire RMA envoyé par email aux validateurs et suiveurs. Ce document est également disponible depuis l'onglet « Suivi des échanges » de l'espace privé du client/demandeur. Le numéro de RMA **doit-être affiché** sur l'emballage (avec l'adresse de destination). Pour un échange complet, le produit doit-être retourné intact et complet (sauf câbles et fixations) dans la boîte d'origine avec l'alimentation externe (s'il y en a une). Si le produit bénéficie de l'option retour « sécurisé », le produit peut être retourné sans disque dur ou carte flash.

*La liste des validateurs et suiveurs peut-être éditée à tout moment pendant le processus RMA

RMA - v1.5 - Copyright Stormshield 2016

3. RMA AVEC ÉCHANGE DOA

3.1 Définition

Dans l'éventualité d'une défaillance matérielle avec leurs produits STORMSHIELD, les clients peuvent faire une demande d'échange.

Si le produit a été enregistré moins de **30 jours** avant la demande de RMA, un échange DOA (Dead On Arrival / Panne au déballage) sera déclenché.

Le produit de remplacement sera envoyé dans la journée si le RMA est validé avant :

4. 15h heure de Paris pour les envois en France métropolitaine
5. 13h heure de Paris pour les envois dans l'Union Européenne
6. 11h heure de Paris pour les envois hors de l'Union Européenne

RMA - v1.5 - Copyright Stormshield 2016

6.1 Procédure

Client/Demandeur	Ouvre un incident (avec le statut « défaillance matérielle » si effectué depuis le site https://mystormshield.eu) auprès du TAC, SNSC ou d'un partenaire platinum. Remplit les champs validateurs* et suiveurs* pour le RMA.
STORMSHIELD/SNSC/platinum	Diagnostique le problème et confirme la panne matérielle.
STORMSHIELD/SNSC/platinum	Valide la création du RMA pour le produit impacté si une panne matérielle a été identifiée, informe le demandeur et lance la procédure d'échange. Le client, les validateurs et suiveurs sont également informés par email.
Client/Validateur/Demandeur	Valide le RMA en utilisant le lien de validation reçu par email. La validation peut également être effectuée depuis le l'espace privé sur https://mystormshield.eu par le client/demandeur.
Client/Validateur/Demandeur	Finalise le RMA en utilisant le lien reçu par email. Le formulaire de finalisation est également accessible depuis l'espace du client/demandeur sur https://mystormshield.eu Cette étape peut être réalisée plus tard dans le processus RMA mais doit-être effectuée avant d'utiliser le produit de remplacement. Afin de finaliser le RMA, vous devez y associer un produit de remplacement en y entrant son numéro de série. Ce numéro peut être celui : • Du produit de remplacement reçu dans le cadre du RMA • D'un produit de SPARE en votre possession Cette étape est uniquement applicable dans le cas d'échange de produit complet.
STORMSHIELD	Expédie un produit de remplacement.
STORMSHIELD	Le produit défectueux sera enlevé par STORMSHIELD. Le service administration des ventes conviendra avec le contact du RMA d'une date pour le passage du transporteur.
Client/Validateur/Suiveur	Retourne le produit défectueux à l'adresse indiquée dans le formulaire RMA envoyé par email aux validateurs et suiveurs. Ce document est également disponible depuis l'onglet « Suivi des échanges » de l'espace privé du client/demandeur. Le numéro de RMA **doit-être affiché** sur l'emballage (avec l'adresse de destination). Pour un échange complet, le produit doit-être retourné intact et complet (sauf câbles et fixations) dans la boîte d'origine avec l'alimentation externe (s'il y en a une). Si le produit bénéficie de l'option retour « sécurisé », le produit peut être retourné sans disque dur ou carte flash.

*La liste des validateurs et suiveurs peut-être éditée à tout moment pendant le processus RMA

RMA - v1.5 - Copyright Stormshield 2016

7. ÉCHANGE D'UN PRODUIT DE SPARE

7.1 Définition

Dans l'éventualité d'une défaillance matérielle avec leurs produits STORMSHIELD, les clients peuvent faire une demande d'échange.

Les produits de SPARE n'étant pas enregistrés sur un compte mystormshield, la procédure d'échange est différente comparé à un échange DOA d'un produit non-spare.

Le produit de remplacement sera envoyé dans la journée si le RMA est validé avant :

- 15h heure de Paris pour les envois en France métropolitaine
- 13h heure de Paris pour les envois dans l'Union Européenne
- 11h heure de Paris pour les envois hors de l'Union Européenne

RMA - v1.5 - Copyright Stormshield 2016

7.2 Procédure

Client/Demandeur	Ouvre un incident (avec le statut « défaillance matérielle » si effectué depuis le site https://mystormshield.eu) auprès du TAC, SNSC ou d'un partenaire platinum. Remplit les champs validateurs* et suiveurs* pour le RMA. Le produit n'étant pas enregistré, il ne sera pas disponible dans la liste des produits. Il vous faut entrer le numéro de série manuellement. Si la personne ouvrant le ticket ne fait pas partie de la société possédant le produit de spare (par exemple si le ticket est ouvert par un partenaire/revendeur), il faut qu'elle renseigne le code de la société où le RMA devra être publié.
STORMSHIELD/SNSC/platinum	Diagnostique le problème et confirme la panne matérielle.
STORMSHIELD/SNSC/platinum	Valide la création du RMA pour le produit impacté si une panne matérielle a été identifiée, informe le demandeur et lance la procédure d'échange. Le client, les validateurs et suiveurs sont également informés par email.
Client/Validateur/Demandeur	Valide le RMA en utilisant le lien de validation reçu par email. La validation peut également être effectué depuis le l'espace privé sur https://mystormshield.eu par le client/demandeur.
Client/Validateur/Demandeur	Finalise le RMA en utilisant le lien reçu par email. Le formulaire de finalisation est également accessible depuis l'espace du client/demandeur sur https://mystormshield.eu Cette étape peut être réalisée plus tard dans le processus RMA mais doit-être effectuée avant d'utiliser le produit de remplacement. Afin de finaliser le RMA, vous devez y associer un produit de remplacement en y entrant son numéro de série. Ce numéro peut être celui : • Du produit de remplacement reçu dans le cadre du RMA • D'un produit de SPARE en votre possession Cette étape est uniquement applicable dans le cas d'échange de produit complet.
STORMSHIELD	Expédie un produit de remplacement.
STORMSHIELD	Le produit défectueux sera enlevé par STORMSHIELD. Le service administration des ventes conviendra avec le contact du RMA d'une date pour le passage du transporteur.
Client/Validateur/Suiveur/Demandeur	Retourne le produit défectueux à l'adresse indiquée dans le formulaire RMA envoyé par email aux validateurs et suiveurs. Ce document est également disponible depuis l'onglet « Suivi des échanges » de l'espace privé du client/demandeur. Le numéro de RMA doit-être affiché sur l'emballage (avec l'adresse de destination). Pour un échange complet, le produit doit-être retourné intact et complet (sauf câbles et fixations) dans la boîte d'origine avec l'alimentation externe (s'il y en a une).

*La liste des validateurs et suiveurs peut-être éditée à tout moment pendant le processus RMA

RMA - v1.5 - Copyright Stormshield 2016

8. UPTRADE RMA

8.1 Définition

Un partenaire peut faire une offre d'uptrade d'un produit STORMSHIELD, cela signifie échanger le produit actuel par un produit de nouvelle génération.

Cet échange sera traité comme un RMA.

La date d'expiration du pack de maintenance est conservée pour le nouveau produit. Dans le cas où le pack de maintenance n'est plus valide, le client doit renouveler son pack pour au moins un an.

8.2 Procédure

VAR	Déclenche une demande d'uptrade avec le VAD en indiquant la référence du produit demandé et le numéro de série du produit à échanger.
VAD	Déclenche une demande d'uptrade auprès de STORMSHIELD en indiquant la référence du produit demandé et le numéro de série du à échanger
STORMSHIELD	Réceptionne la demande d'uptrade et autorisation par le service administration des ventes.
STORMSHIELD	Le service administration des ventes crée l'uptrade et envoie un email pour informer le VAD et le client
STORMSHIELD	Envois un nouveau produit dans gamme demandée
Client	Retourne le produit d'ancienne gamme dans les 15 jours à l'adresse indiquée sur le formulaire de RMA disponible depuis l'onglet « suivi des échanges » de son espace privé. Le numéro de RMA **doit-être** affiché sur l'emballage (avec l'adresse de destination). Le produit doit-être retourné intact et complet (sauf câbles et fixations) dans la boîte d'origine avec l'alimentation externe (s'il y en a une). Si le produit bénéficie de l'option retour « sécurisé », le produit peut être retourné sans disque dur ou carte flash.

RMA - v1.5 - Copyright Stormshield 2016

9. TRADE-IN RMA

9.1 Définition

Un partenaire peut faire une offre de trade-in d'un produit STORMSHIELD, cela signifie échanger le produit d'une autre marque par un produit équivalent STORMSHIELD.

9.2 Procédure

VAR	Déclenche une demande de trade-in avec le VAD en indiquant la référence du produit demandé et une copie de la facture du produit concurrent.
VAD	Déclenche la demande de trade-in auprès de STORMSHIELD en indiquant la référence du produit demandé et une copie de la facture du produit concurrent.
STORMSHIELD	Réceptionne la demande de trade-in et autorisation par le service administration des ventes
STORMSHIELD	Le service administration des ventes crée un RMA de trade-in et envois un email pour informer le VAD et le client.
STORMSHIELD	Envois d'un nouveau produit dans la gamme demandée.
Client	Envois le produit remplacé à l'adresse indiquée dans l'email reçu et recevra un certificat de destruction en accord avec les directives WEEE. Le numéro de RMA **doit-être** affiché sur l'emballage du produit. Il peut également directement nous fournir ce certificat.

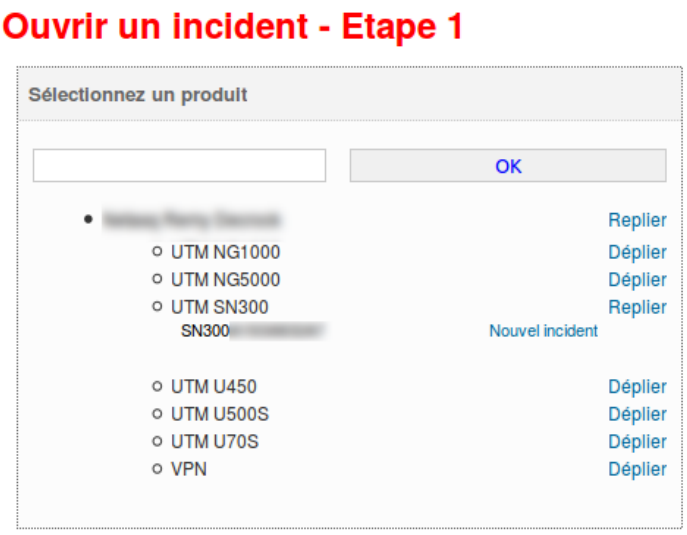
RMA - v1.5 - Copyright Stormshield 2016

10. FAIRE UNE DEMANDE DE RMA

10.1 En passant par le support STORMSHIELD

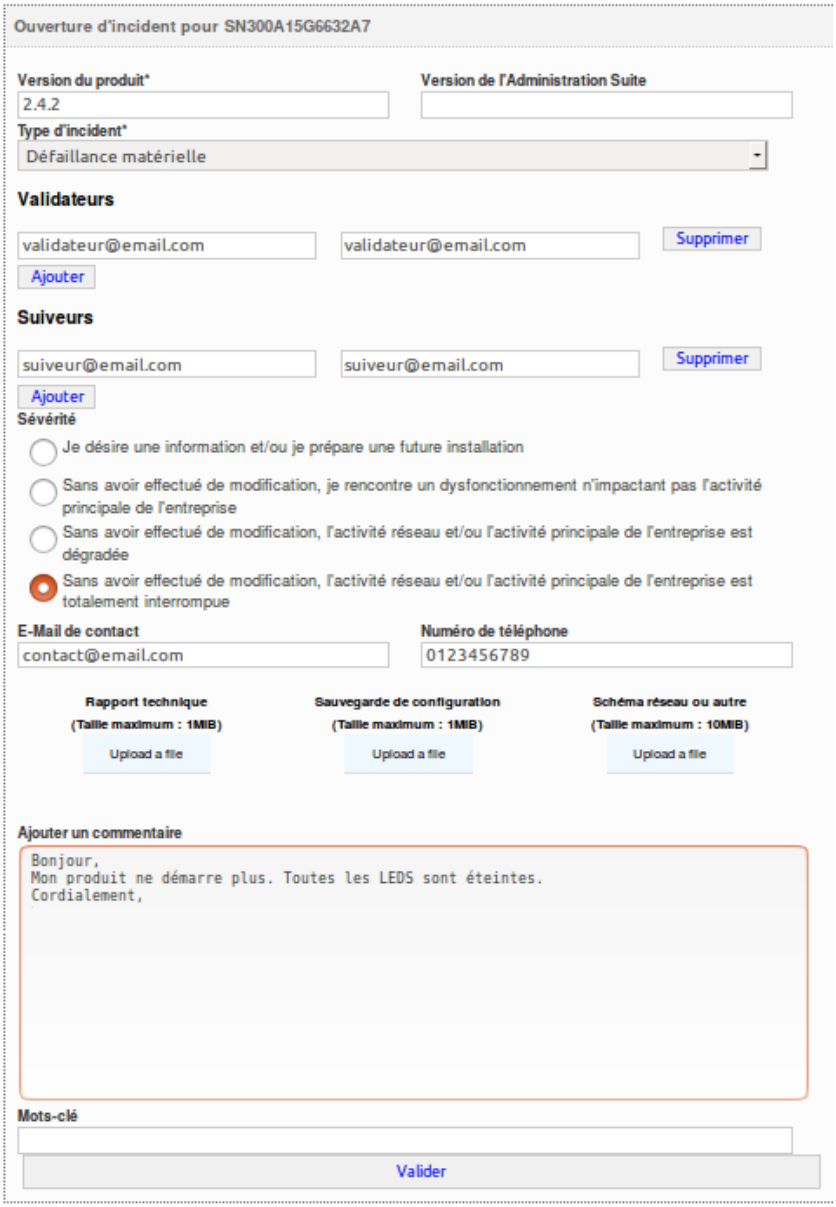
1. Connectez-vous sur votre espace privé STORMSHIELD: https://mystormshield.eu
2. Allez dans le menu « Rapporter un incident / Suivre un incident » et sélectionnez le numéro de série du produit concerné.





RMA - v1.6 - Copyright Stormshield 2019

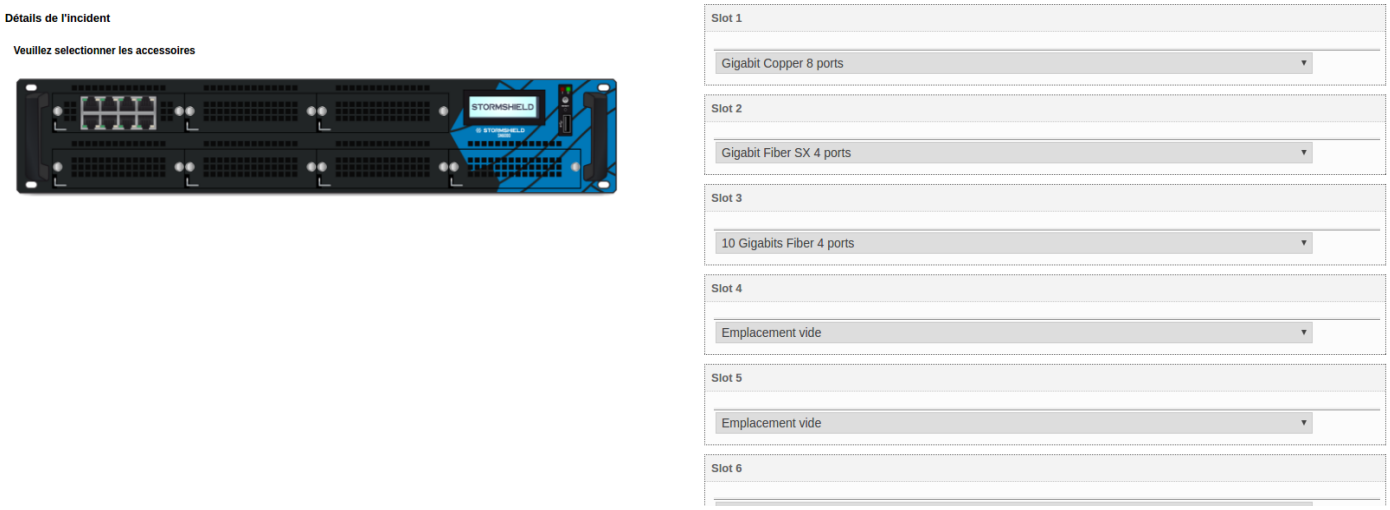
3. Remplissez tous les champs requis avant de confirmer la création de l'incident. N'oubliez pas de sélectionner l'option « Défaillance matérielle ». Entrer un ou plusieurs validateurs est aussi très important car cela déterminera qui pourra valider le RMA.

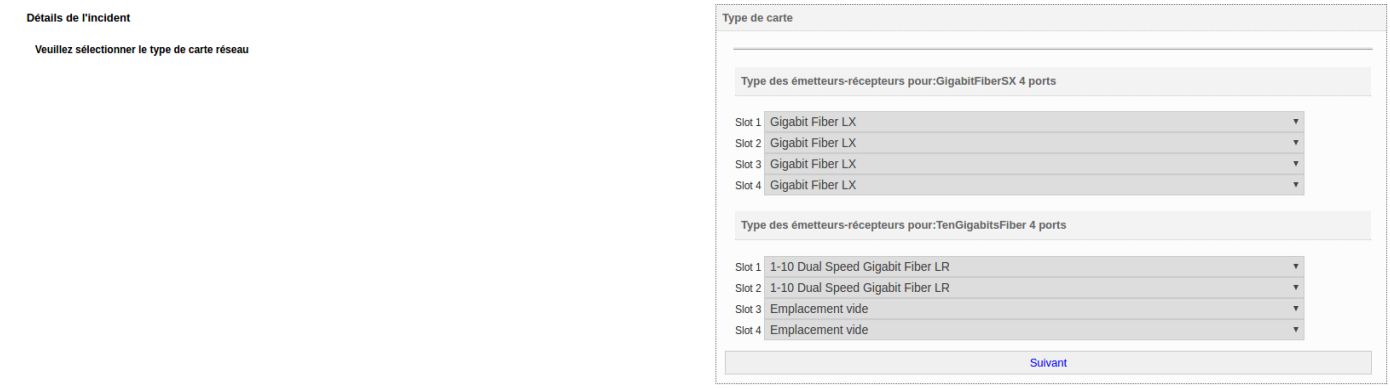


4. Un technicien du TAC STORMSHIELD fera le diagnostic afin de valider l'échange. Il peut vous être demandé de fournir des informations complémentaires (par exemple si vous possédez des cartes additionnelles).

RMA - v1.6 - Copyright Stormshield 2019

5. Une fois l'échange autorisé, vous recevrez un email expliquant comment renseigner les informations de livraison (Adresse, configuration du produit). Attention, cette confirmation est nécessaire pour activer le processus d'échange.







RMA - v1.6 - Copyright Stormshield 2019

6. Vous pouvez suivre l'état de l'échange depuis le menu « suivi des échanges ».

Dans les détails de l'échange vous trouverez le nom et le numéro de suivi du transporteur. Ces informations seront également envoyées par email aux validateurs et suiveurs de l'échange.

7. Avant que le produit de remplacement ne puisse être utilisé, vous devez finaliser le RMA en utilisant le formulaire de finalisation. Vous pouvez y accéder soit en utilisant le lien qui a été envoyé aux validateurs après la validation ou depuis votre espace mystormshield menu « suivi des échanges ».

Dans ce formulaire vous serez invité à renseigner le numéro de série du produit qui sera utilisé en remplacement.

Celui-ci peut être:

- Un produit d'échange envoyé par STORMSHIELD
- Un produit de spare. Dans ce cas, le produit envoyé par STORMSHIELD deviendra votre nouveau spare.

Cette étape est obligatoire pour appliquer la licence sur le produit de remplacement.



RMA - v1.6 - Copyright Stormshield 2019

7.2 Créer un échange en utilisant le site STORMSHIELD

Les partenaires platinum et centres du support ont la possibilité de créer des RMA sans avoir l'autorisation du support. Cela peut être fait depuis le site STORMSHIELD.

1. Connectez-vous sur le site STORMSHIELD: **https://mystormshield.eu**

2. Allez dans le menu « Suivi des échanges » et sélectionnez le numéro de série du produit concerné.

3. Sélectionnez le type d'échange que vous souhaitez réaliser (échange de produit / d'alimentation…). C'est également à cette étape que vous devez choisir les validateurs et suiveurs de cet échange (La liste peut être éditée même après création de l'échange).

RMA - v1.6 - Copyright Stormshield 2019


STORMSHIELD