

SABIC FANAR+ eShop

# INSTRUCTIONS POUR GÉRER LES RÉCLAMATIONS

DATE: MAY, 2015  
LANGUAGE: FRENCH

## Création et gestion des réclamations liées aux commandes dans la boutique en ligne SABIC

Pour suivre le statut de vos commandes dans notre boutique et éventuellement les modifier, vous devez commencer par vous connecter à la boutique en utilisant le nom d'utilisateur et le mot de passe fournis par votre contact SABIC. L'URL de votre boutique en ligne SABIC est : <https://ebusiness.sabic.com/irj/portal>

### eBusiness Portal

Username:

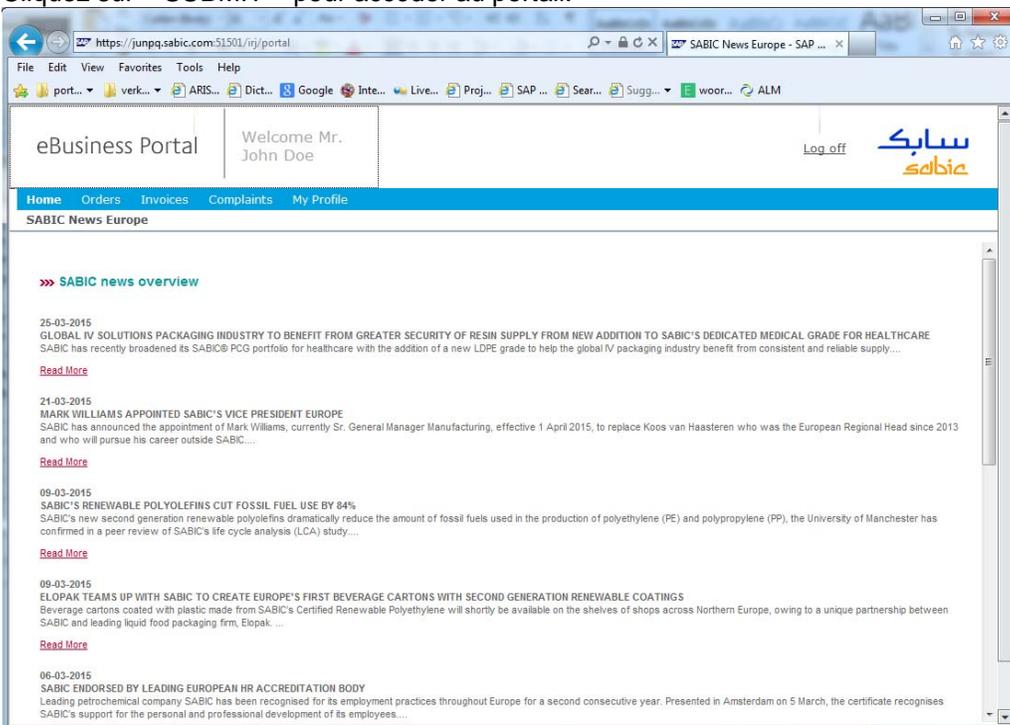
Password:

[Forgot/Locked Password?](#)

This eBusiness portal is restricted to SABIC business partners. If you are an existing SABIC business partner and would like to engage in eBusiness, please contact your representative and request an online account.

[Read Browser Recommendation](#)

Cliquez sur « SUBMIT » pour accéder au portail.



## Création d'une réclamation

Vous pouvez créer une réclamation pour des commandes, des expéditions ou des livraisons. Pour créer une réclamation relative à une commande, allez dans le menu : « Commandes » – « Suivi commande ».

Repérez la commande pour laquelle vous souhaitez faire une réclamation dans la liste des commandes. Dans la commande, vous pouvez sélectionner la livraison ou l'expédition.

eBusiness Portal | Bienvenue Mr. Carl Norga | [Fin de session](#)

Accueil | **Commandes** | Gérer les expéditions | Information | Facture | Gestion réclamations | Mon profil

Nouvelle commande | **Suivi commande** | Envoi Fill-up

**Détails de la commande** | **Informations d'expédition**

**Informations d'expédition**

Livraison n° : 0086074793  
 No d'expédition : 030002784  
 Lieu de chargement : SABIC Polyolefines , Feldhauser Straße-T  
 Accusé de réception :  
 Temps de chargement prévu : 07.05.2015  
 Temps de chargement réel : 27.04.2015 17:24  
 Sur la route à : 29.04.2015 17:40  
 Heure d'arrivée estimée : 08.05.2015  
 Date de fin d'expédition :  
 Votre transporteur (nom du transporteur) : Carl Schmid Spezialien  
 ID du camion (plaque d'immatriculation) : Test / PO\_169

**Informations de livraison**

Ville de livraison : KÖRBEI-WAALDEN (BRUNNEN) | Pays de destination : Belgique  
 Réceptionnaire (nom) : Brabant Technoal Toolbox | Adresse de livraison : KÖRBEI-WAALDEN (BRUNNEN)  
 Mode de transport : EP-Road Polymers | Port de destination : 2271000 - 1960

**Informations sur le poste de livraison**

| N° livr  | Poste de livr no       | Expédition n° | Dte chargement | Qté réelle | Dte de début d'expédition | Dte d'arriv pr |
|----------|------------------------|---------------|----------------|------------|---------------------------|----------------|
| 86074793 | <a href="#">000010</a> | 300002784     | AVR 29, 2015   | 24.500     | AVR 29, 2015              | Date d'arrivée |

\* cliquer sur le poste de livraison n° et naviguer jusqu'à la facture correspondante

[Créer une réclamation](#) | [Retour](#)

Cliquez ensuite sur le bouton : [Créer une réclamation](#) pour afficher l'écran permettant de créer une réclamation. L'écran suivant s'affiche :

**Livraisons associées**

Plusieurs livraisons sont associées à la commande sélectionnée. Pour faire une réclamation sur une livraison, choisissez la livraison concernée :

Ignorer la sélection de la livraison

| N° de livraison                | Article n° | Expédition n° |
|--------------------------------|------------|---------------|
| <input type="radio"/> 86074793 | 000010     | 300002784     |

[Créer une réclamation](#)

Si vous souhaitez créer une réclamation à propos de la livraison, sélectionnez la livraison et continuez. Si votre réclamation porte sur la commande proprement dite, sélectionnez l'option « Ignorer la sélection de la livraison » puis continuez. Pour ce faire, cliquez sur : [Créer une réclamation](#)

**Notifications**

1 Enter Data    2 Review    3 Confirmation

**Détails**

Client :  Commande de vente 1210276 000010  
 Article 22013432 .Quantité de la réf 24,750.000 KG  
 Groupe de catégories  Sujet : \*   
 Catégorie

Description \*

Fichiers téléchargés

| Nom du fichier                      |  |   |  |
|-------------------------------------|--|---|--|
| Nom du fichier                      | Type                                     | Taille  |  |
| La table ne contient aucune donnée. |  |   |  |
| <input type="text"/>                | <input type="button" value="Browse..."/> | <input type="button" value="Télécharger un fichier"/> |  |

Vous pouvez télécharger uniquement des fichiers au formatPDF,PNG,JPG,TXT,DOC avec une taille de fichier n'excédant pas5000 KB

[Retour à la liste des commandes](#) | [Retour](#) | [Suivant](#)

Pour renseigner cet écran de formulaire, veuillez entrer les données suivantes :  
 Entrez le groupe de catégorie :

Groupe de catégories

Le menu déroulant suivant est ensuite renseigné.  
 Vous pouvez alors sélectionner les catégories :

Catégorie

Ou :

Groupe de catégories

Catégorie

Sélectionnez la catégorie correspondant à votre réclamation.  
 Veuillez ajouter un objet à votre réclamation pour votre référence et pour la référence de SABIC :

Commande de vente 1210130 000010

.Quantité de la réf 25,000.000 KG

Sujet : \*

Dans le champ Description, qui est obligatoire, vous pouvez entrer la nature de votre réclamation.

Description \*

Une sac cassee

Dans la section « Uploaded Files », vous pouvez télécharger des fichiers pour documenter votre réclamation. Les types de fichier suivants sont acceptés : .PDF, .PNG, .JPG, .TXT, .DOC .

Le bouton  permet d'afficher une nouvelle fenêtre où vous pouvez sélectionner le fichier approprié sur votre ordinateur. Le bouton  vous permet de télécharger le fichier depuis votre ordinateur pour le joindre à la réclamation. L'ajout d'un tel fichier est facultatif. Cliquez sur  pour passer à l'écran suivant : Le texte de réclamation complet vous sera ensuite présenté pour votre approbation.

| Vérifier                            |                                       |                     |                  |
|-------------------------------------|---------------------------------------|---------------------|------------------|
| Client :                            |                                       | Commande de vente   | 1210276000010    |
| Article                             | 22013432                              | .Quantité de la réf | 24,750.000KG     |
| Groupe de catégories                | Non-Tech. Cust. Complaint Nature - HD | Catégorie           | Damaged Material |
| Sujet :                             | sac cassee                            |                     |                  |
| Description                         |                                       |                     |                  |
| Sac cassee                          |                                       |                     |                  |
| Fichiers téléchargés                |                                       |                     |                  |
| Nom du fichier                      |                                       |                     |                  |
| La table ne contient aucune donnée. |                                       |                     |                  |

Cliquez sur  pour envoyer votre réclamation à SABIC.

Votre notification a été enregistrée avec le no de notification 000200070497 . Consultez les notifications.

**Notifications**

1 Enter Data   
  2 Review   
  3 Confirmation

**Confirmation**

Client : ██████████      Commande de vente 1210276000010  
 Article 22013432      Quantité de la réf. 24,750.000KG  
 Groupe de catégories Non-Tech. Cust. Complaint Nature - HD      Catégorie Damaged Material

Sujet : sac cassee

Description

Sac cassee

**Nom du fichier**

| Nom du fichier                      | Type | Taille |
|-------------------------------------|------|--------|
| La table ne contient aucune donnée. |      |        |

[Retour à la liste des commandes](#)

Vous pouvez imprimer l'avis de réclamation en cliquant sur  ou afficher le statut de la réclamation en cliquant sur  . Cette action a pour effet d'afficher l'écran « complaint status ».

## Gestion des réclamations

Pour récupérer la liste de vos réclamations en cours, sélectionnez le menu « Complaints » en haut de l'écran puis l'option « Complaints Status ».

**Rechercher**

**Statut**  Ouvert  Solution fournie  En cours de traitement  
**Type**  Réclamation sur une commande/livraison  Réclamation relative aux finances  Problème avec le portail  
**Sélectionner le donneur d'ordre**   
**Réclamation n°**   
**Date**  À:

Légende: Non lu: Résolu par Sabic: Lu par le client: Réponse envoyée par le client: Solution fournie: En cours de traitement:

**Liste des statuts**

|  | Réclamation n°            | N° client | Type            | Commande de vente SABIC n° | Article n° | Bon de comm. n° | N° de référence | Date de création | Valeur de la chaîne |
|--|---------------------------|-----------|-----------------|----------------------------|------------|-----------------|-----------------|------------------|---------------------|
|  | <a href="#">200070449</a> |           | Order Complaint | 1210645                    | 22013083   | OTC_012a ZVDO   |                 | 01.05.2015       | claim about a dent  |

Vous pouvez récupérer une liste des réclamations en cours en sélectionnant les critères de recherche appropriés pour le statut, le donneur d'ordre et la plage de dates. En regard de la réclamation, vous verrez une légende expliquant le statut. Cliquer sur le numéro permet d'obtenir les détails du déroulement des opérations jusque-là :

**Détail**

**Réclamation n°** 200070449  
**Type** Order Complaint  
**Statut** Lu par le client

---

**Client**  **Commande de vente** 1210645000010  
**Article** 22013083 **.Quantité de la réf** 5,500.000 TO  
 : LDPE 2101N0W 00900 148  
**Groupe de catégories** QCCN0002 **Catégorie** C002

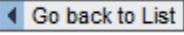
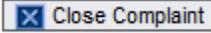
---

**Valeur de la chaîne** claim about a dent  
**Historique**  
 -- 2015-05-01 16:15 -- by Test Customer -----

**Fichiers téléchargés**

| Nom du fichier                      | Type | Taille |
|-------------------------------------|------|--------|
| La table ne contient aucune donnée. |      |        |

Les boutons de cette page sont expliqués ci-dessous :

-  permet de revenir à la liste des réclamations ;
-  permet de clôturer la réclamation quand elle n'est plus valide ou si elle a été résolue ;
-  permet de lancer une impression du texte ;
-  permet d'ajouter du texte ou un fichier à cette réclamation à des fins de documentation. Les types de fichier acceptés sont : .PDF, .PNG, .JPG, .TXT et .DOC.