

PROCÉDURE CONTRACTEUR SYSTÈME DE GESTION DE GARANTIE SYNCRON

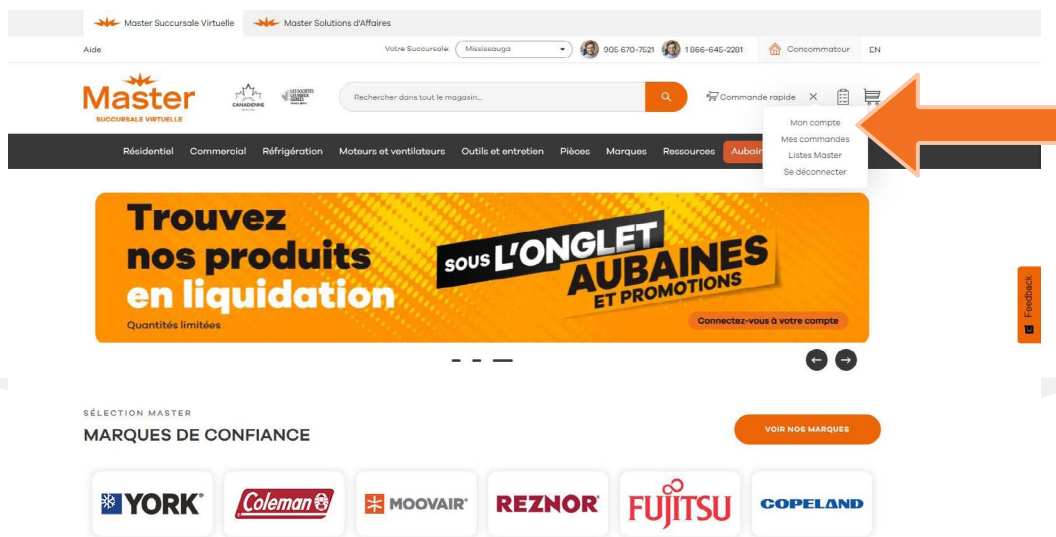
Connexion

Accès à Synchron via Master.ca

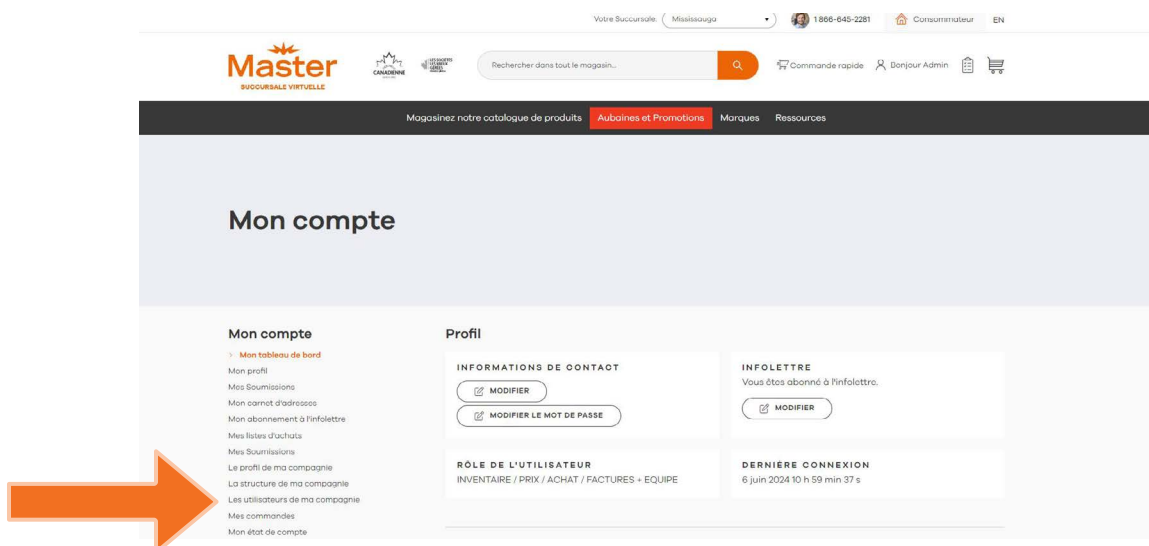
Pour pouvoir soumettre des réclamations de garantie et enregistrer des produits sur Synchron, vous devez d'abord obtenir un accès à la plateforme Synchron via master.ca. Pour donner à quelqu'un l'accès à Synchron, l'administrateur doit se connecter à son compte master.ca.

Si vous êtes l'administrateur sur master.ca et que vous souhaitez donner à quelqu'un l'accès à Synchron, veuillez suivre ces étapes :

1. Accédez à la page « Mon compte » sur master.ca en cliquant sur votre nom en haut à droite, puis en cliquant sur « Mon compte ».

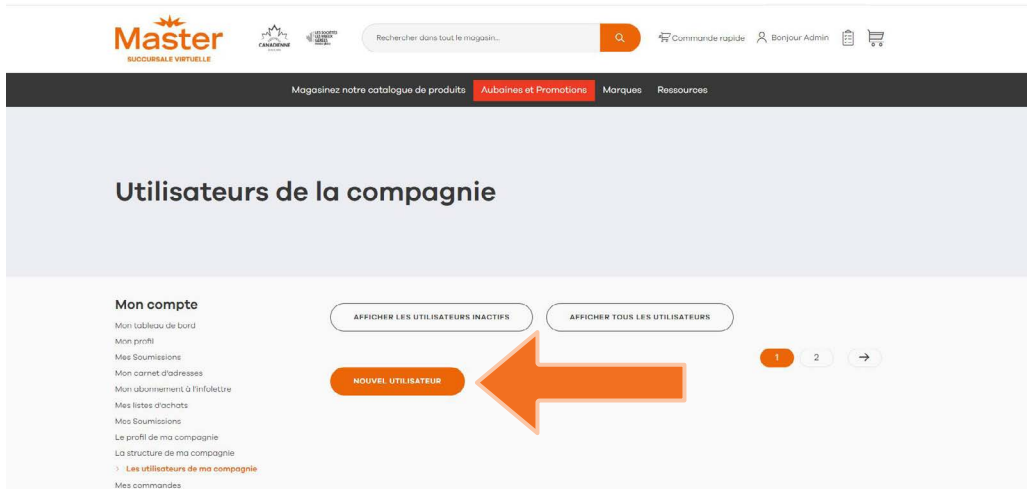


2. Ensuite, cliquez sur le bouton « Les utilisateurs de ma compagnie » situé sur le côté gauche de la page.



PROCÉDURE CONTRACTEUR SYSTÈME DE GESTION DE GARANTIE SYNCRON

3. Cliquez sur le bouton orange « Nouvel utilisateur ».



4. Remplissez les informations de l'employé et choisissez un rôle à lui attribuer sur master.ca.

Nouvel utilisateur

Titre du poste *

Rôle de l'utilisateur *

INVENTAIRE / PRIX / ACHAT (IPA)

Prénom *

Nom *

Courriel *

Numéro de téléphone *

Statut

Synchron User Group

-- Faire un choix --

5. Pour donner accès à Synchron, cliquez sur le menu déroulant sous « Groupe d'utilisateurs Synchron » et sélectionnez « ContractorUserClaimsOnly ». Cliquez sur Enregistrer.

Synchron User Group

ContractorUserClaimsOnly

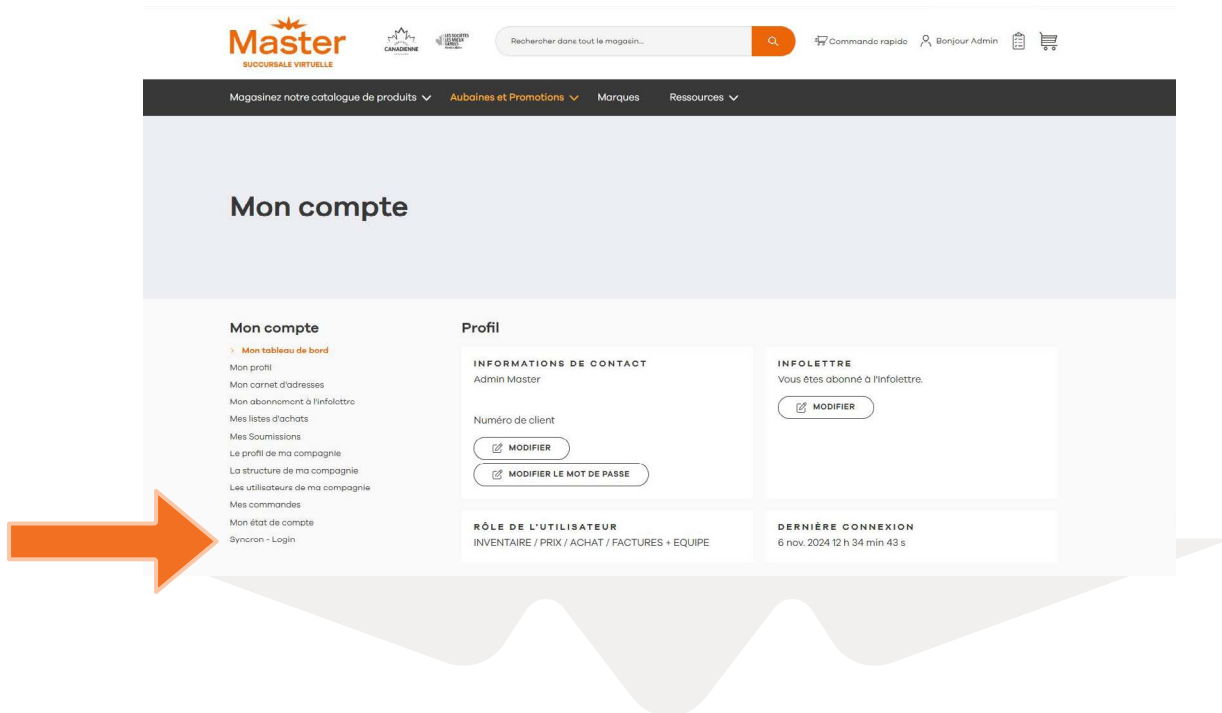
Customer Number

ENREGISTRER

ANNULER

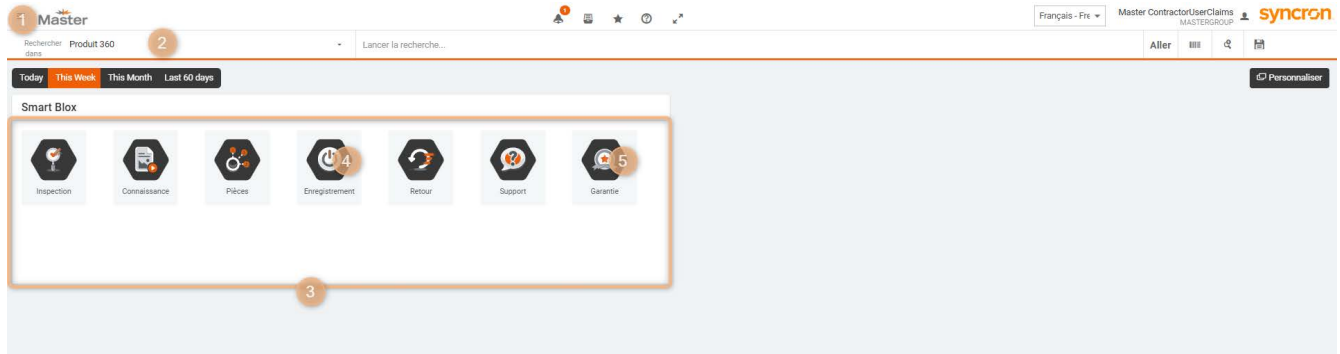
PROCÉDURE CONTRACTEUR SYSTÈME DE GESTION DE GARANTIE SYNCRON

6. Une fois qu'un utilisateur a accès à Synchron, il peut naviguer vers la plateforme en cliquant sur le bouton « Synchron - Login » dans la page Mon compte. Pour trouver la page Mon compte, suivez l'étape 1 de ce processus. Si vous ne voyez pas le bouton de connexion Synchron, déconnectez-vous, puis reconnectez-vous à master.ca et vérifiez à nouveau.



PROCÉDURE CONTRACTEUR SYSTÈME DE GESTION DE GARANTIE SYNCRON

Page d'accueil

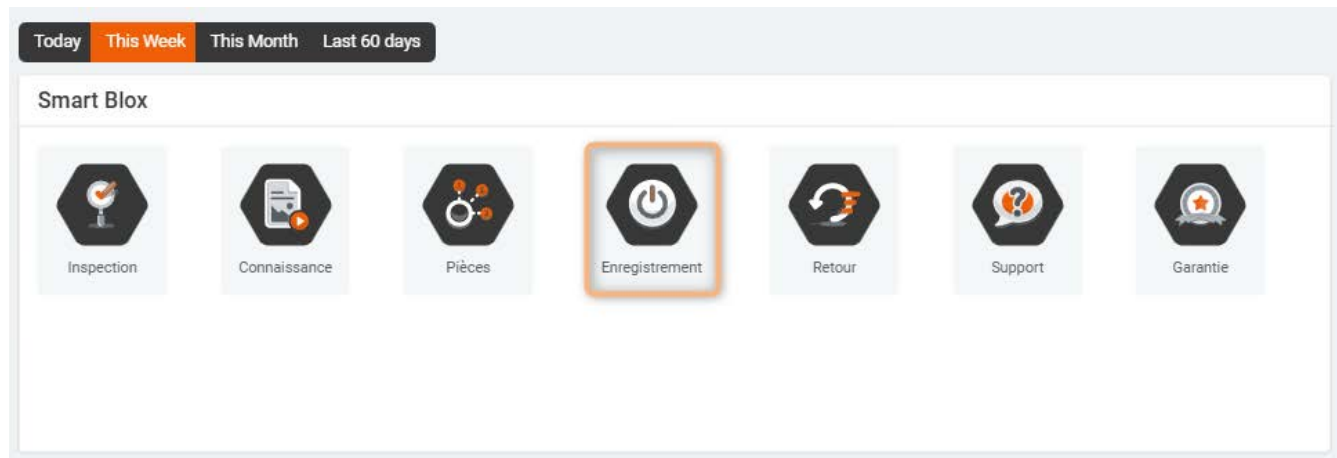


1. **Logo Master** : Cliquer sur le logo de Master vous ramènera à la page d'accueil.
2. **Barre de recherche** : Utilisez le menu déroulant pour sélectionner une catégorie, puis entrez un numéro de référence ou un mot-clé dans le champ de recherche. Cliquez sur « GO » pour lancer la recherche. Les résultats correspondant à votre requête seront affichés.
3. **Smart Blox** : Dans l'image ci-dessus, le rectangle identifie les principaux modules représentés par des icônes cliquables que vous utiliserez : Enregistrement, Garantie et Retours.
4. **Module d'enregistrement** : En cliquant sur l'icône d'enregistrement, vous accéderez à toutes les fonctions nécessaires pour enregistrer une unité Moovair/Elios.
5. **Module de garantie** : En cliquant sur l'icône de garantie, vous trouverez toutes les fonctions requises pour effectuer une réclamation pour une pièce/unité Fujitsu, Moovair ou Elios.

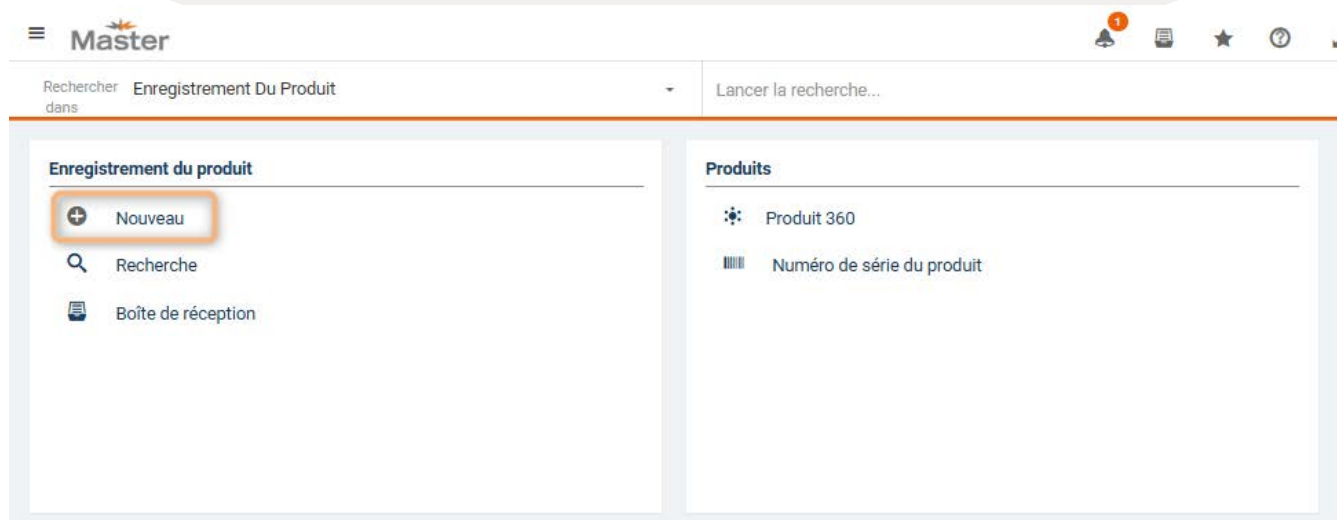
PROCÉDURE CONTRACTEUR SYSTÈME DE GESTION DE GARANTIE SYNCRON

Module Enregistrement

Pour accéder à la section d'enregistrement, cliquez sur Enregistrement.



Pour enregistrer un produit, cliquez sur Nouveau.



PROCÉDURE CONTRACTEUR SYSTÈME DE GESTION DE GARANTIE SYNCRON

Section Enregistrement

The screenshot shows the 'Enregistrement du produit' (Product Registration) form in the Master Contractor User Claims system. The form is divided into several sections:

- Information produit:** Contains fields for 'Numéro de série du produit' (1), 'Modèle' (2), 'Nom du produit', and '# Facture'.
- Information sur l'enregistrement:** Contains fields for 'Type d'enregistrement', 'Date d'enregistrement', 'Type de l'emplacement d'achat', and '# Emplacement d'achat'.
- Informations supplémentaires:** Contains fields for 'Date d'installation' (5) and 'Emplacement d'achat contact' (4).

The form also includes a sidebar with navigation options and a top bar with search and user information.

1. **Saisir le numéro de série** : Entrez le numéro de série de la pièce/unité de l'unité externe.
2. **Numéro de modèle** : Le « numéro de modèle » sera généré automatiquement. Assurez-vous qu'il correspond au numéro de modèle de votre pièce/unité. Si aucun numéro de modèle n'apparaît, vérifiez l'exactitude du numéro de série saisi. Si le numéro est correct, contactez l'équipe de support garantie à l'adresse garantie@master.ca, et nous vous aiderons avec le processus d'enregistrement.
3. **Saisir la garantie additionnelle** : Si vous avez acheté une garantie additionnelle auprès de notre entreprise, saisissez-la dans le champ **Garantie Additionnelle**. Les garanties achetées auprès de PRIME ne sont **pas applicables** et ne doivent pas être saisies.
4. **Sélectionner le contact enregistré** : Cliquez sur la petite loupe pour afficher la liste des contacts enregistrés pour votre entreprise. Sélectionnez le bon contact en cliquant sur son nom. Si le contact recherché n'apparaît pas dans la liste, fermez la fenêtre, cliquez sur l'icône plus à côté de la loupe, et ajoutez le contact manuellement.
5. **Date d'installation** : Entrez la date d'installation de l'unité.

PROCÉDURE CONTRACTEUR SYSTÈME DE GESTION DE GARANTIE SYNCRON

Section Configuration du produit

Si vous devez lier une unité interne à une unité externe, cliquez sur le bouton Nouveau. Si le lien n'est pas nécessaire, passez à la section suivante.

The screenshot displays the 'Enregistrement du produit' (Product Registration) interface. The top section shows 'Pièces jointes' (Attachments) and 'Configuration du produit' (Product Configuration). The 'Configuration du produit' section is highlighted with a dashed orange box. Below it, there are fields for 'Consommateur final' (End Consumer) and 'Garantie' (Warranty). The 'Garantie' section contains a table with columns: # Ligne, Type de politique, # Politique, Type de couverture, # Couverture, Durée, Date de début, Date de fin, and Transférable. The bottom section shows the 'Configuration du produit' dialog box with fields for 'Informations sur le produit de l'unité extérieure' (Information about the product of the outdoor unit) and 'Renseignements sur le produit de l'unité intérieure' (Information about the product of the indoor unit). The dialog box has a 'Sauvegarder' (Save) button at the bottom.

1. **Saisir le numéro de série** : Entrez le numéro de série de l'unité interne. Si le numéro de modèle n'apparaît pas, vérifiez que le numéro de série saisi est correct. Si le numéro de série est exact, veuillez fournir une photo de la plaque de série ainsi qu'une copie de votre facture d'achat.
2. **Numéro de modèle** : Le « numéro de modèle » sera généré automatiquement. Assurez-vous qu'il correspond au numéro de modèle de votre unité.
3. **Enregistrer les informations** : Cliquez sur **Sauvegarder** si vous confirmez que les informations sont correctes.
4. **Quitter** : Appuyez sur **X** pour quitter.

PROCÉDURE CONTRACTEUR SYSTÈME DE GESTION DE GARANTIE SYNCRON

Section Consommateur final

Si votre client est déjà enregistré dans le système, cliquez sur la loupe pour le rechercher. Si le client n'est pas listé, cliquez sur le signe plus pour ajouter un nouveau client.

The screenshot shows the 'Enregistrement du produit' (Product Registration) screen. The 'Configuration du produit' (Product Configuration) section is at the top, showing a table with product details. Below it, the 'Consommateur final' (Final Consumer) section is highlighted with a red dashed box. This section contains fields for 'Type de client' (Client Type), '# Client' (Client ID), and 'Numéro de référence client' (Client Reference Number). A red dashed box also highlights the search icon (loupe) and the plus icon (+) for adding a new client. Below this, the 'Entité commerciale' (Commercial Entity) section is shown, with fields for 'Entité commerciale' (1), 'Nom de l'entité commerciale' (2), 'Numéro de référence de l'entreprise' (3), and 'Type d'entité parent' (Parent Entity Type). The 'Adresse' (Address) section is also visible, with a button to 'Ajouter l'adresse' (4). The 'Sauvegarder' (5) and 'X' (6) buttons are at the bottom right.

1. **Entité commerciale** : Laissez ce champ vide. Le système le remplira automatiquement avec les données appropriées.
2. **Nom de l'entité commerciale** : Entrez le nom complet de votre client.
3. **Numéro de référence de l'entreprise** : Laissez ce champ vide. Le système le remplira automatiquement avec les données appropriées.
4. **Ajouter l'adresse** : Cliquez sur le bouton Ajouter l'adresse pour entrer tous les détails du client, comme indiqué dans l'image ci-dessous.
5. **Enregistrer les informations** : Cliquez sur **Sauvegarder** si vous confirmez que les informations sont correctes.
6. **Quitter** : Appuyez sur **X** pour quitter.

The 'Ajouter l'adresse' (Add Address) form is shown. It includes the following fields: 'Est l'adresse principale' (checked), '# Emplacement' (empty), '* Type d'adresse' (Facturation), 'Adresse Ligne 1' (200 Av. de Dijon), 'Adresse Ligne 2' (Candiac), 'Adresse Ligne 3' (Montréal), 'Ville' (Candiac), 'Code postal' (J5R 0L9), 'Pays' (Canada), 'État/province' (Québec), 'E-mail' (john.doe@example.ca), and '* Téléphone' (555-555-555). There are also buttons for '+', '-', and 'X'.

PROCÉDURE CONTRACTEUR SYSTÈME DE GESTION DE GARANTIE SYNCRON

Section Garantie

Rechercher dans Enregistrement Du Produit Lancer la recherche... Aller

Enregistrement du produit
Enregistrement: 98007 Status: Brouillon

Voir Plus Sauvegarder Soumettre

#	Nom de l'article	Marque	Modèle	Item Serial#	Status	Date du statut
1	ELIOS WALLMOUNT IND. H/P 12MBH 21S 115V	MASTERGROUP	DEA12HIW21115S1	540h759200333200170074	Installed	06-11-2024

1 - 1 de 1 enregistrements par page: 10

Consommateur final

Type de client: Client # Client: 000581 Nom: John Doe Numéro de référence client: 000581-MG_Contractor

Emplacement: 850859182105330 Adresse: 200 avenue Dijon app. 221 Candiac, Quebec, J5R 0L9 Canada J.michel1107@gmail.com Mobile: 581-555-5755

Garantie

# Ligne	Type de politique	# Politique	Type de couverture	# Couverture	Durée	Date de début	Date de fin	Transférable
1	Garantie	Elios_Standard_1_yr_Parts_5_yrs_Compressor	Standard	Elios_Standard_1_yr_Parts	1 Années	06-11-2024	05-11-2025	N
2	Garantie	Elios_Standard_1_yr_Parts_5_yrs_Compressor	Standard	Elios_Standard_5_yrs_Compressor	5 Années	06-11-2024	05-11-2029	N

Activité

- Valider la garantie** : Assurez-vous que la garantie affichée correspond bien à celle de votre unité. Si vous avez acquis une garantie additionnelle pour cette unité, veuillez indiquer le numéro de la facture de cette garantie additionnelle dans la section des commentaires/activités.
- Soumettre** : Une fois toutes les informations complètes, cliquez sur le bouton Soumettre. Attention, l'enregistrement du produit ne pourra plus être modifié une fois soumis. Si vous souhaitez vérifier les informations avant de soumettre, cliquez sur **Sauvegarder** pour conserver l'enregistrement en mode brouillon et effectuer des modifications ultérieurement.

Brouillon

En attente

Besoin
d'informations

Enregistré/
Rejeté

Les clients peuvent modifier ou réviser leur enregistrement tant qu'il est en statut «Brouillon», avant de le soumettre à Master. Aucune action ne sera prise tant que l'enregistrement n'est pas soumis.

Une fois soumis, Master valide les informations et peut demander des informations supplémentaires si nécessaire pour poursuivre l'enregistrement.

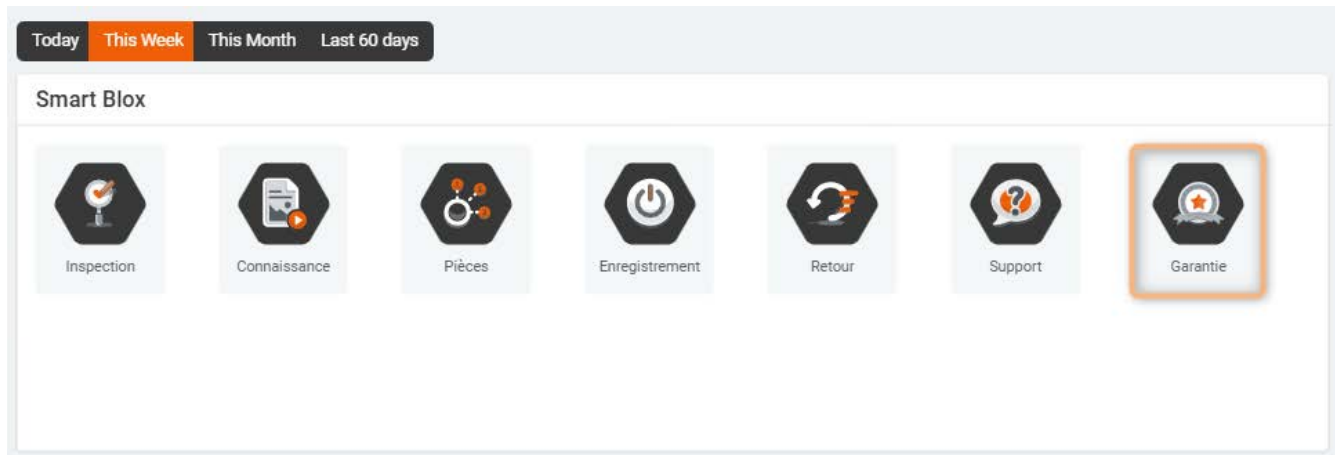
Si des informations sont requises, le statut passera à « Besoin d'informations » jusqu'à ce que le client fournisse les détails demandés.

Le statut final indique si l'enregistrement a été accepté ou rejeté.

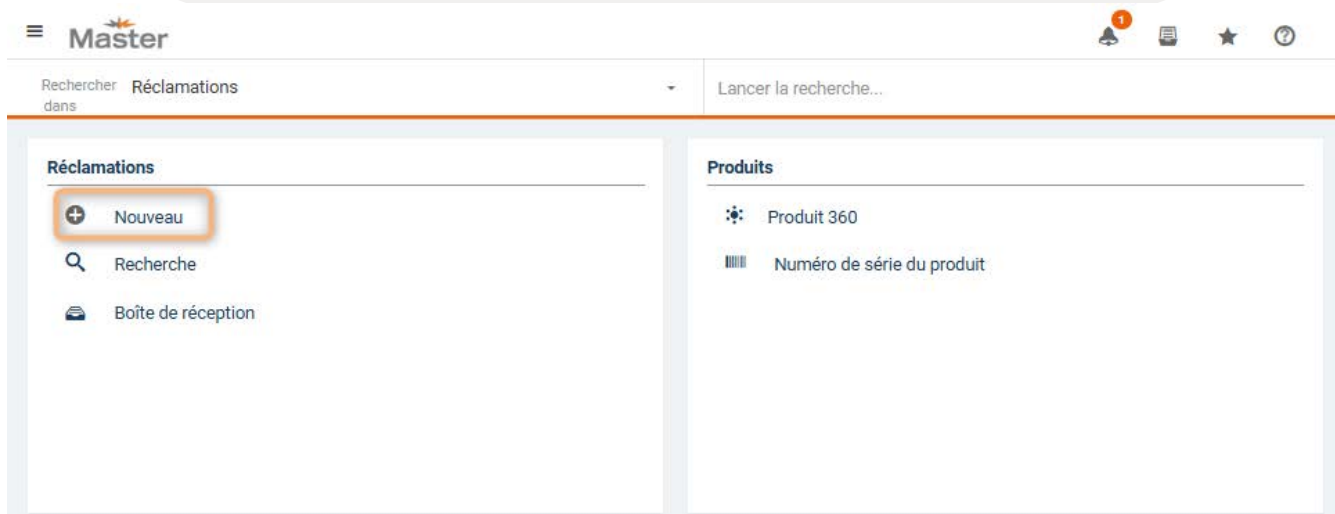
PROCÉDURE CONTRACTEUR SYSTÈME DE GESTION DE GARANTIE SYNCRON

Module Réclamation

Pour accéder à la section des réclamations, cliquez sur Garantie.



Pour réclamer un produit, cliquez sur Nouveau.



PROCÉDURE CONTRACTEUR SYSTÈME DE GESTION DE GARANTIE SYNCRON

Section Réclamation

1. **Contact** : Cliquez sur la loupe pour rechercher un contact enregistré. Si le contact n'est pas listé, fermez la fenêtre et cliquez sur l'icône plus pour l'ajouter.

PROCÉDURE CONTRACTEUR SYSTÈME DE GESTION DE GARANTIE SYNCRON

Section Service

Master Synchron

Rechercher dans Réclamations Lancer la recherche...

Master ContractorUserClaims MASTERGROUP synchron

Voir - Plus - Sauvegarder Soumettre X

Réclamation Service Pièces M/O Autre

Réutilisation ☐ Des informations de service ☐ Information produit ☐ Informations sur la pièce causale ☐ Informations sur le problème ☐ Ajouter une demande de service

# Demande de service	Type de service	Date de la défaillance	Date de réparation	Numéro de série du produit	# Pièce causale
1	Garantie	05-11-2024	06-11-2024	Test_abc	

Des informations de service

Demande de service: 1

* Type de service: Garantie 1

* Date de la défaillance: 05-11-2024 2

* Date de réparation: 06-11-2024 3

PO / WO du demandeur: Dmo_123

Information produit

Numéro de série du produit: Test_abc 4

* Modèle: TESTMODEL 5

Nom: H/P 30MBTU 230V

Retour ☐

Est remplacé: N

Numéro du fabricant: 34586

1. **Choisir le type de réclamation** : Sélectionnez Garantie ou Pièce sur Pièce.
2. **Entrer la date de la défaillance** : Indiquez la date de la défaillance.
3. **Entrer la date de la réparation** : Indiquez la date de la réparation.
4. **Entrer le numéro de série de l'unité réclamée** : Saisissez le numéro de série de l'unité pour laquelle vous faites la réclamation.

PROCÉDURE CONTRACTEUR SYSTÈME DE GESTION DE GARANTIE SYNCRON

5. **Le numéro de modèle sera généré automatiquement** : Vérifiez qu'il correspond au modèle de votre pièce/unité. Si aucun numéro de modèle n'apparaît, vérifiez le numéro de série et contactez l'équipe de support garantie (garantie@master.ca) pour obtenir de l'aide concernant la réclamation.

The screenshot shows the 'Réclamation' form in the Master warranty management system. The form is titled 'Réclamation' and has a status of 'Brouillon'. It is divided into several sections:

- Consommateur final**: Contains fields for 'Type de client' (dropdown), 'Client' (text), '# Client' (text), 'Nom' (text), and 'Adresse' (text).
- Informations sur la couverture**: Contains fields for '# Couverture' (text), 'Nom' (text), 'Status' (text), and 'Date d'expiration' (text).
- Informations sur la pièce causale**: Contains fields for '# Pièce causale' (text), 'Nom de la pièce' (text), and 'Numéro de série' (text).
- Informations sur le problème**: Contains fields for 'Plainte' (text), 'Cause' (text), and 'Description' (text).

Numbered callouts (6, 7, 8, 9) highlight specific fields: 6 points to the 'Type de client' dropdown, 7 points to the '# Pièce causale' field, 8 points to the 'Informations sur le problème' section, and 9 points to the 'Nom' field in the 'Informations sur la couverture' section.

6. **Informations client** : Si votre produit est enregistré dans Synchron, les informations du client seront automatiquement remplies. Sinon, cliquez sur l'icône plus pour entrer manuellement les informations du client. Pour plus d'informations sur la création d'un client, consultez la section [Consommateur final](#).
7. **Numéro de la pièce défectueuse** : Entrez le numéro de la pièce causale* pour cette réclamation.
8. **Informations sur le problème** : Complétez la section des informations relatives à la défaillance.
9. **Rafraîchir** : Cliquez sur l'icône de rafraîchissement. Le système affichera la couverture admissible pour cette réclamation. Si aucune couverture n'apparaît après le rafraîchissement, contactez l'équipe de support garantie (garantie@master.ca).

*Pièce Causale : La pièce supposée être responsable de la réclamation.

**Chaque pièce sous garantie doit être conservée pendant 90 jours après l'approbation de la réclamation.

PROCÉDURE CONTRACTEUR SYSTÈME DE GESTION DE GARANTIE SYNCRON

Section Pièces

1. **Entrer les pièces** : Listez toutes les pièces que vous souhaitez réclamer, y compris la pièce causale.
2. **Entrer la facture d'achat** : Saisissez le numéro de facture pour chaque pièce achetée.
3. **Entrer la quantité réclamée** : Précisez la quantité réclamée. Si la quantité disponible est insuffisante, ajoutez une nouvelle ligne avec le même numéro de pièce et entrez la quantité restante dans cette nouvelle facture.
4. **Ajouter des pièces supplémentaires** : Si nécessaire, ajoutez d'autres pièces à votre réclamation en cliquant sur **Ajouter des lignes**.

Section M/O

1. **Sélectionner les frais de main-d'œuvre** : Le cas échéant, choisissez les frais de main-d'œuvre à ajouter à votre réclamation.
2. **Entrer les heures** : Précisez le nombre d'heures réclamées.
3. **Ajouter des frais de main-d'œuvre supplémentaires** : Cliquez sur **Ajouter des lignes** pour inclure d'autres frais de main-d'œuvre si nécessaire.

PROCÉDURE CONTRACTEUR SYSTÈME DE GESTION DE GARANTIE SYNCRON

Section Autre

1. **Sélectionner les frais** : Le cas échéant, choisissez les frais de déplacement ou de réfrigérant à ajouter à votre réclamation.
2. **Entrer la quantité de réfrigérant** : Pour le réfrigérant, entrez le nombre de livres réclamées.
3. **Ajouter des frais supplémentaires** : Cliquez sur **Ajouter des lignes** pour inclure d'autres frais si nécessaire.
4. **Soumettre** : Une fois tous les onglets complétés, cliquez sur le bouton **Soumettre**. Veuillez noter que la réclamation ne pourra pas être modifiée une fois soumise. Si vous souhaitez vérifier les informations avant de soumettre, cliquez sur **Sauvegarder** pour la conserver en statut brouillon et apporter des modifications ultérieurement.

Brouillon

En attente

Besoin
d'informations

Approuvée/
Rejetée

Les clients peuvent modifier ou réviser leur réclamation tant qu'il est en statut « Brouillon », avant de le soumettre à Master. Aucune action ne sera prise tant que la réclamation n'est pas soumise.

Une fois soumise, Master valide les informations et peut demander des informations supplémentaires si nécessaire pour poursuivre la réclamation.

Si des informations sont requises, le statut passera à « Besoin d'informations » jusqu'à ce que le client fournisse les détails demandés.

Le statut final indique si la réclamation a été approuvée ou rejetée.

PROCÉDURE CONTRACTEUR SYSTÈME DE GESTION DE GARANTIE SYNCRON

Section Sommaire

Cliquez sur l'onglet Sommaire pour voir un aperçu des détails de votre réclamation.

The screenshot displays the 'Master Contractor User Claims' interface. The top navigation bar includes the 'Master' logo, a search bar, and user information. The main content area is titled 'Réclamation' and shows the claim details for #81651, which is in 'Brouillon' (Draft) status. The 'Sommaire' (Summary) tab is selected, providing a comprehensive overview of the claim's financial and service details.

Réclamation
Réclamation: 81651 | Status: Brouillon

Sommaire des montants

Deviser:	Dollar canadien
Montant total demandé:	223.52
Montant total ajusté:	223.52
Déductible:	0.00
Déduction pour soumission tardive:	0.00
Montant total:	223.52
Montant payé:	0.00

Type de service

Type de service	Montant total
Garantie:	223.52
Déductible:	0.00
Total des taxes:	0.00
Commande de service totale:	223.52

Des informations de service

# Demande de service	Type de service	# PO / WO du demandeur	Date de la défaillance	Date de réparation	Numéro de série du produit	Montant total
1	Garantie		06-03-2024	06-03-2024	TST_SER_WQ_3	203.20
2	Garantie		06-03-2024	06-03-2024	TST_SER_WQ_4	20.32