

Nous avons le plaisir de vous annoncer le lancement d'un **portail dédié aux déclarations de litiges et SAV**, pensé pour simplifier vos démarches et vous offrir un service encore plus rapide et efficace.

Cet outil vous permettra de :

- ✓ **Gagner du temps** en déclarant vos demandes en quelques clics.
- ✓ **Tout centraliser** grâce à une plateforme dédiée.
- ✓ **Obtenir des réponses plus rapides** et suivre vos demandes en temps réel.

Le portail est accessible directement depuis notre site internet [Electra - L'innovation responsable](#)

Vous trouverez ci-après une procédure claire. En cas de questions vous pouvez vous rapprocher de votre commercial.

[CONNEXION AU PORTAIL CLIENT JIRA](#)

[CRÉER UNE DEMANDE/UN TICKET](#)

[SAV – LA DEMANDE DE SAV](#)

[LITIGE – LIVRAISON NON CONFORME](#)

[LITIGE – PRODUIT CASSÉ/ENDOMMAGÉ](#)

[LITIGE – AUTRES DEMANDES](#)

[SUIVRE MES DEMANDES](#)

[FAQ](#)

1

Je me connecte sur le site [Electra - L'innovation responsable](#) rubrique « portail SAV »

2

Je renseigne mon adresse mail
NB : seules les adresses connues de notre ERP peuvent être renseignées

Centre de support

Saisissez votre adresse e-mail pour vous connecter ou vous inscrire

Adresse e-mail

Suivant

3

Lors de la première connexion faire « mot de passe oublié »

Centre de support

Connectez-vous pour continuer

Adresse e-mail

Mot de passe

Continuer

[Vous avez oublié votre mot de passe ?](#)

4

Se connecter

[← Retour](#)

Centre de support

Consultez votre boîte de réception pour réinitialiser votre mot de passe.

Nous avons envoyé un lien de réinitialisation du mot de passe à l'adresse the

[Renvoyer le lien de réinitialisation du mot de passe](#)

[← Retour](#)

Centre de support

Connectez-vous pour continuer

Adresse e-mail

Mot de passe

Continuer

[Vous avez oublié votre mot de passe ?](#)

En cas d'erreurs veuillez contacter votre service commercial au 04.73.67.07.07

5

Une fois sur sur le portail web, sélectionnez votre demande.

Centre de support / Electra

Electra

Bienvenue ! Vous pouvez soumettre une demande pour Electra à l'aide des options proposées.

🔍 Nous contacter à propos de

Demande de litige

Ma livraison n'est pas conforme à ma commande, Mon produit et/ou emballage est endommagé à réception, Autre problème rencontré lors de la livraison



Demande de SAV

Je déclare un SAV,



Que pouvons-nous faire pour vous ?



Ma livraison n'est pas conforme à ma commande



Mon produit et/ou emballage est endommagé à réception




Autre problème rencontré lors de la livraison

Que pouvons-nous faire pour vous ?



Je déclare un SAV

Que pouvons-nous faire pour vous ?

 **Ma livraison n'est pas conforme à ma commande** ▼

Les champs obligatoires sont marqués d'un astérisque *

Créez cette demande pour le compte de *

Motif d'erreur *

Produit concerné *

Rechercher... ▼

Numéro de bon de livraison / Référence commande client *

Rechercher... ▼

Remarques

Texte normal ▼ B I ... A ▼ ☰ ☷ 🔗 @ 😊 📎 <> ⓘ ” + ▼

En cas d'inversion de produit, veuillez préciser la référence et la quantité réceptionnée et indiquer la référence et la quantité souhaitée

Pièce jointe

Faites glisser et déposez des fichiers, collez des captures d'écran ou parcourez vos fichiers

Parcourir

Envoyer Annuler

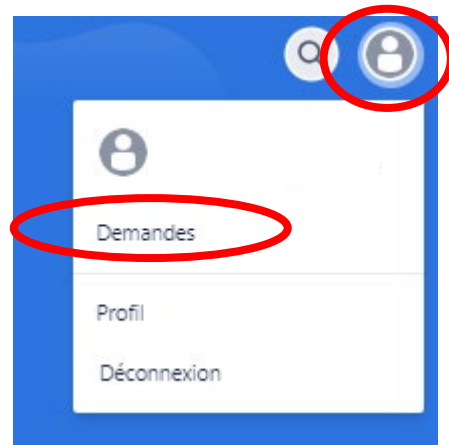
Sélectionnez le motif d'erreur

Sélectionnez votre numéro de commande client interne ou de bon de livraison (102.....)
NB : Seules les pièces dans lesquelles le produit a été commandé.

Vous pouvez ajouter des photos.

Le produit en erreur
NB : Seuls les produits commandés sont disponibles.

Expliquez-nous le problème rencontré



La demande comprend... Demandes ouvertes Quel que soit le créateur Tout type de demande

Aucune demande trouvée.
Essayez de modifier votre recherche ou bien créez une demande.

Demandes ouvertes

Tous les états

Demandes ouvertes

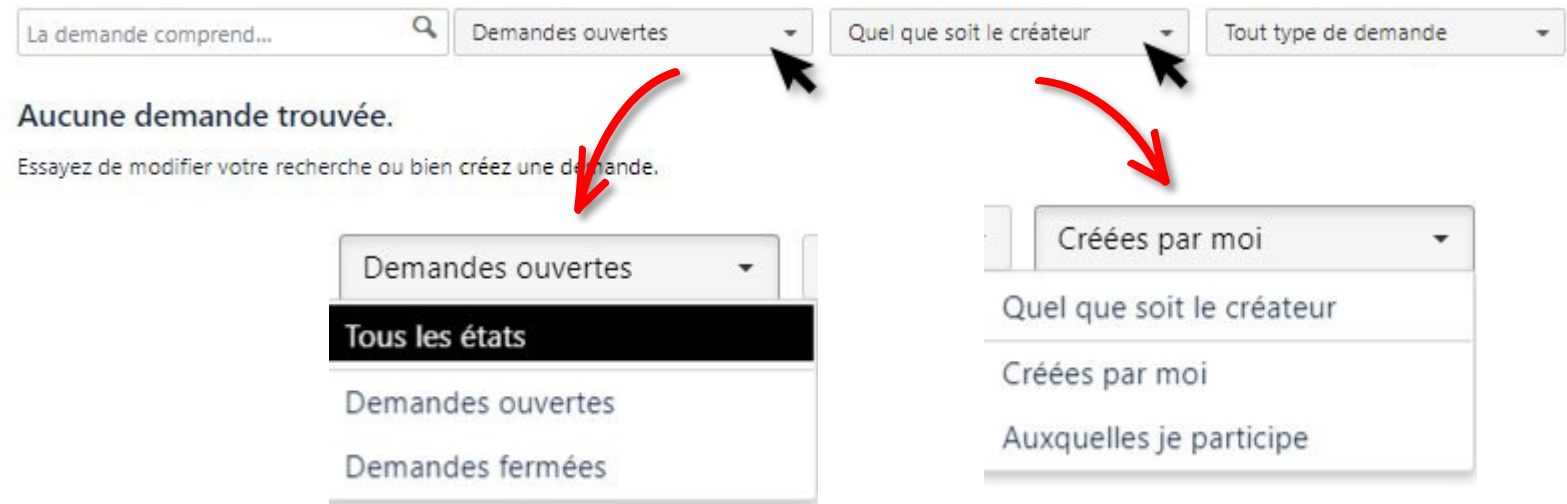
Demandes fermées

Créées par moi

Quel que soit le créateur

Créées par moi

Auxquelles je participe



The diagram illustrates the search filters and dropdown menus. Red arrows point from the 'Demandes ouvertes' dropdown to the 'Tous les états' dropdown, and from the 'Quel que soit le créateur' dropdown to the 'Créées par moi' dropdown.

❑ Je n'arrive pas à déclarer plusieurs produits en même temps.

Cela est volontaire : une déclaration correspond à un produit unique.

Ce choix garantit :

1. Un traitement plus rapide et efficace de vos demandes.
2. Une gestion optimisée grâce à l'envoi des déclarations au fil de l'eau.

❑ Mon adresse e-mail n'est pas reconnue par le portail.

Seules les adresses enregistrées dans notre logiciel peuvent accéder au portail. Si votre adresse n'est pas reconnue, nous vous invitons à contacter votre commercial pour qu'elle soit ajoutée.

❑ Je ne trouve pas mon produit ou ma commande.

Notre priorité est de ne jamais bloquer vos démarches :

1. En cas de **litige**, sélectionnez l'option **Autres demandes** pour soumettre votre requête.
2. Pour un **SAV**, cliquez directement sur le formulaire prévu à cet effet.

"Si vous ne trouvez pas votre numéro de commande, merci d'utiliser [ce formulaire](#)"

❑ Puis-je modifier une demande après l'avoir soumise ?

Une fois soumise, une demande ne peut pas être modifiée directement. Cependant, vous pouvez ajouter un commentaire sur votre demande pour apporter des précisions ou des documents complémentaires.