



## 1- POURQUOI GCPLUS ?



GCPLUS a été créé par des fabricants soucieux d'une prise en compte du consommateur efficace et rapide pour le compte de distributeurs non dotés de SAV, en proposant pour leurs propres clients à la fois le SAV de la Marque, l'accès à leurs services consommateurs, et l'opportunité de développer leurs ventes d'extensions de garantie.

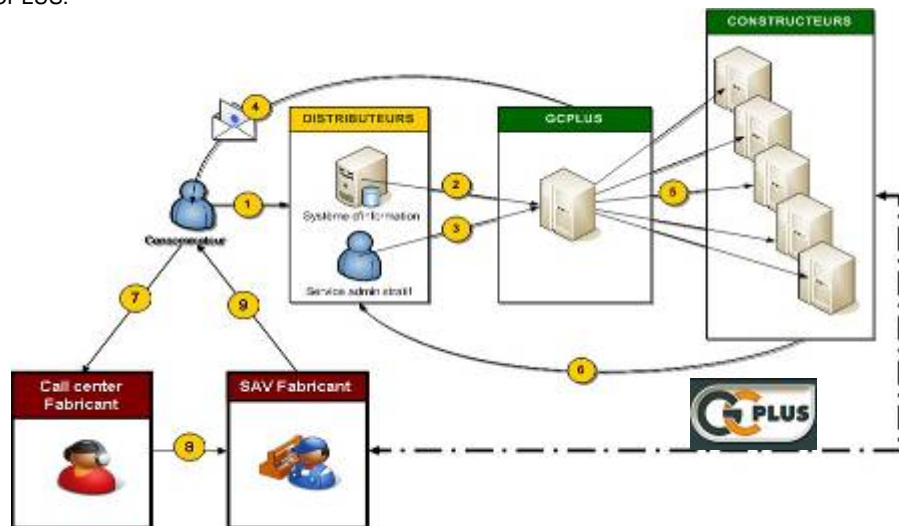
**8 groupes leaders sont déjà sur GCPLUS ce qui représente près de 40 marques !**

GCPLUS est un portail Internet qui permet quelle que soit la marque de l'appareil, de déclarer les ventes de produits réalisées et faire ainsi valider la garantie offerte par le fabricant. Ainsi le fabricant dispose des données de manière rapide et sera très réactif en cas de demande d'intervention SAV.

[www.gcplus.fr](http://www.gcplus.fr)

## 2- COMMENT CELA FONCTIONNE ?

Le portail propose un processus unique et simple, tout en permettant à chaque distributeur de conserver les caractéristiques de son organisation commerciale (achat direct auprès de fabricants, de grossistes, centrales...). La déclaration des produits se fait depuis un seul et unique compte GCPLUS.



- 1 Vente de l'appareil au consommateur
- 2 3 Déclaration des appareils vendus par échange de fichiers ou saisie en ligne
- 4 Envoi au consommateur du certificat de garantie par email ou courrier
- 5 Transmission des contrats pour traitement séparé chez chaque fabricant
- 6 Facturation des extensions au grossiste en regard des accords passés
- 7 Le consommateur sollicite le fabricant en cas de problème
- 8 Le centre d'appel est celui de la marque, et mandate son propre SAV
- 9 Le réparateur intervient sans délai avec connaissance de la problématique

## 3 - COMMENT DEMARRER AVEC GCPLUS ?

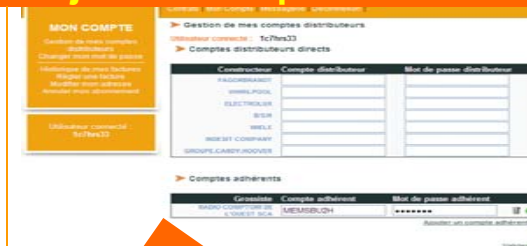
Tout d'abord, votre grossiste vous inscrit sur GCPLUS et le logiciel GCPLUS vous adresse alors automatiquement le Fax ou le mèl que vous venez de recevoir.

**2 cas sont alors à distinguer :**

### Si vous disposez déjà d'un compte GCPLUS

Connectez vous avec votre code\* d'accès GCPLUS, puis sélectionner l'onglet « mon compte ».

Ajouter dans les cases « compte Adhérent » et « mot de passe adhérent », le code et le mot de passe indiqués ci-dessous. Après validation, le lien est réalisé



Comptes adhérents

Votre compte et votre mot de passe adhérent



### Si vous n'avez pas encore de compte GCPLUS

Se rendre sur le site [www.gcplus.fr](http://www.gcplus.fr)

Cliquez sur : « je suis nouveau sur le site, je m'inscris »

Renseigner les cases « compte Adhérent » et « mot de passe adhérent », le code et le mot de passe reçu ci-dessus

Compléter vos coordonnées et GCPLUS crée votre **propre identifiant à GCPLUS** ; il ne vous reste qu'à choisir votre mot de passe

Vous pouvez alors vous connecter avec vos propres identifiants pour effectuer la déclaration des contrats

**Ne pas oublier de cliquer sur « mémoriser identifiants » et de les noter dans un cahier. Ces identifiants sont maintenant définitivement les vôtres**

Je suis nouveau sur le site, je m'inscris

#### IDENTIFICATION

Je suis déjà inscrit



Identifiant

Mot de passe

Mémoriser identifiants

Connexion

## 4 - LA SAISIE DES CONTRATS :

<b>Identification du consommateur</b>	<p>Téléphone <input type="text" value="0153230660"/></p> <p>E-Mail <input type="text" value="monsieurdurand@gcplus.fr"/></p> <p>Confirmation adresse Email <input type="text" value="monsieurdurand@gcplus.fr"/></p> <p>Civilité <input type="text" value=" &lt; Choisir &gt;"/></p> <p>Nom <input type="text" value="Durand"/></p> <p>Prénom <input type="text"/></p> <p>Adresse <input type="text"/></p> <p>Code Postal <input type="text" value="85200"/></p> <p>Ville <input type="text" value="MERVENT"/></p> <p>Pays <input type="text" value="France"/></p>												
<p>La déclaration commence par les coordonnées du consommateur, en complétant impérativement tous les champs obligatoires.</p> <p><i>Astuce : Penser à demander systématiquement l'adresse email du client, il pourra ainsi recevoir son certificat de garantie le jour-même sur sa messagerie</i></p> <p>Pas besoin de compléter la ville, celle-ci est détectée par la saisie du code postal.</p>													
<b>Identification du produit, de la date de vente et de la date de mise en service.</b>	<b>CONTRAT</b>												
<p>Choisir ensuite le constructeur, indiquez la date de vente, le modèle, puis la date de mise en service</p> <p><i>Astuce : si le modèle ne passe pas, pensez à raccourcir le nombre de caractères saisis, GCPLUS vous propose alors la liste des modèles</i></p>	<p>Constructeur GROUPE.CANDY.HOOVER</p> <p>Type de contrat Multimarques / Multiproduits</p> <p>Distributeur à l'origine du contrat FRANCECOM SA ( 41011383)</p> <p>Numéro du contrat 009484084074</p> <p>Votre référence contrat (ex : N° facture)</p> <p>Origine création contrat</p> <p>Date de vente des produits 01/02/2010</p>												
<b>Identification des conditions de garantie.</b>	<b>PRODUIT</b>												
<p>La garantie proposée par défaut est affichée, et il est possible d'ajouter des extensions selon le barème tarifaire du grossiste.</p>	<p>Référence commerciale RBC127RINAUSFOURGA</p> <p>Référence technique 93963496</p> <p>N° de série</p> <p>Date de Mise en Service 01/02/2010</p> <p>➤ <b>Garanties et extensions</b></p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Type de garantie</th> <th>Code</th> <th>Durée</th> <th>Début</th> <th>Fin</th> <th>Prix HT</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Contractuelle</td> <td>GZCU</td> <td>24</td> <td>01/02/2010</td> <td>31/01/2012</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Type de garantie	Code	Durée	Début	Fin	Prix HT	Contractuelle	GZCU	24	01/02/2010	31/01/2012	0
Type de garantie	Code	Durée	Début	Fin	Prix HT								
Contractuelle	GZCU	24	01/02/2010	31/01/2012	0								
<p>Après validation du contrat le client recevra un certificat le jour-même par mail de manière automatique, ou bien par courrier postal*</p> <p>Ce même certificat peut être imprimé en cliquant sur « imprimer un certificat »</p>													
<p>Attention, il n'est pas possible de faire la déclaration des produits au-delà de 90 jours après la date de vente au consommateur. Le fait de faire une mauvaise déclaration de date de vente aura un <u>impact sur le certificat du consommateur</u> et risque de provoquer un <u>refus</u> de prise en charge par le constructeur lors de son intervention.</p>	 <p><b>Pensez à faire vos déclarations régulièrement</b></p>												

La saisie du contrat se réalise par étapes successives :

\* pour Whirlpool, seuls les contrats avec extension sont envoyés par courrier postal, pensez à communiquer le numéro du service consommateur au client, ou à saisir l'adresse email pour une réception immédiate.

## 5 - EN CAS DE PROBLEME :

### POUR LE CONSOMMATEUR

En cas de problème (défaut sur l'appareil, demande d'intervention...), le client contacte directement la marque, le numéro est inscrit sur son certificat de garantie, à défaut il peut retrouver ce numéro sur le site internet de la marque. Vous pouvez aussi imprimer le certificat de garantie directement sur le site GCPLUS.

### POUR LE DISTRIBUTEUR EXCLUSIVEMENT, CONTACT GCPLUS

Pour toute question relative à votre compte GCPLUS, l'utilisation du site...

GCPLUS : 01 53 23 06 60  
[info@gcplus.fr](mailto:info@gcplus.fr)

### POUR LE DISTRIBUTEUR EXCLUSIVEMENT, CONTACT CONSTRUCTEUR

Pour toute question relative aux contrats de vos clients (modification,..)

#### B/S/H/

Service Garantie : +33 1 49 48 24 10  
[BSH.Gcplus@bshg.com](mailto:BSH.Gcplus@bshg.com)

#### ELECTROLUX France

Service Garanties : +33 8 92 70 24 33 (0.28 € HT/mn)  
[garanties.frs@electrolux.fr](mailto:garanties.frs@electrolux.fr)

#### FAGORBRANDT

Equipe Contrats : +33 1 34 30 66 90 (9h/12h-14h/17h)  
[AdvContratsGarantie@fagorbrandt.com](mailto:AdvContratsGarantie@fagorbrandt.com)

#### GORENJE : Arrivée prévue courant mars 2010

Support GCPLUS : +33 1 45 19 30 10  
[gcplus@gorenje.fr](mailto:gcplus@gorenje.fr)

#### Groupe CANDY HOOVER

Support GCPLUS : +33 2 48 55 78 71  
[support.gcplus@candyhoover.fr](mailto:support.gcplus@candyhoover.fr)

#### INDESIT COMPANY

Service Garanties : +33 1 64 62 59 08  
[service.garanties@indesit.com](mailto:service.garanties@indesit.com)

#### MIELE

Contrats de garanties : +33 1 49 39 44 78  
[gcplus@miele.fr](mailto:gcplus@miele.fr)

#### WHIRLPOOL

Bruno Bosseboeuf au +33 1 46 25 15 13  
[bruno.bosseboeuf@whirlpool.com](mailto:bruno.bosseboeuf@whirlpool.com)