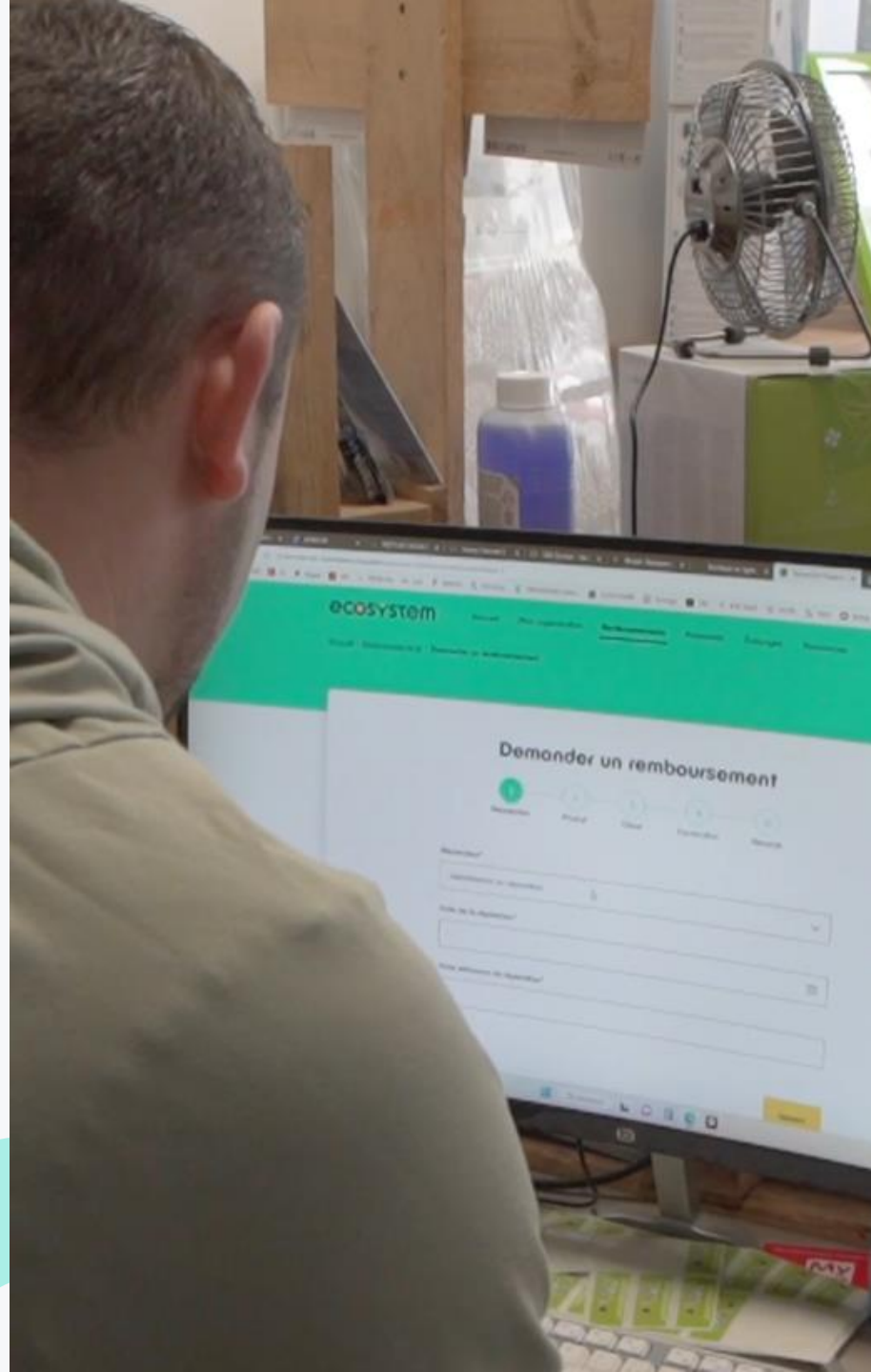





J'ai réparé un appareil éligible, et maintenant ?



Sommaire

	Demander un remboursement auprès d'écosystem	3
	↳ Focus « A qui demander mon remboursement ? »	4
	Suivre et obtenir mon remboursement	21
	↳ Focus « Ma demande a été rejetée, pourquoi ? »	26
	Contact	30

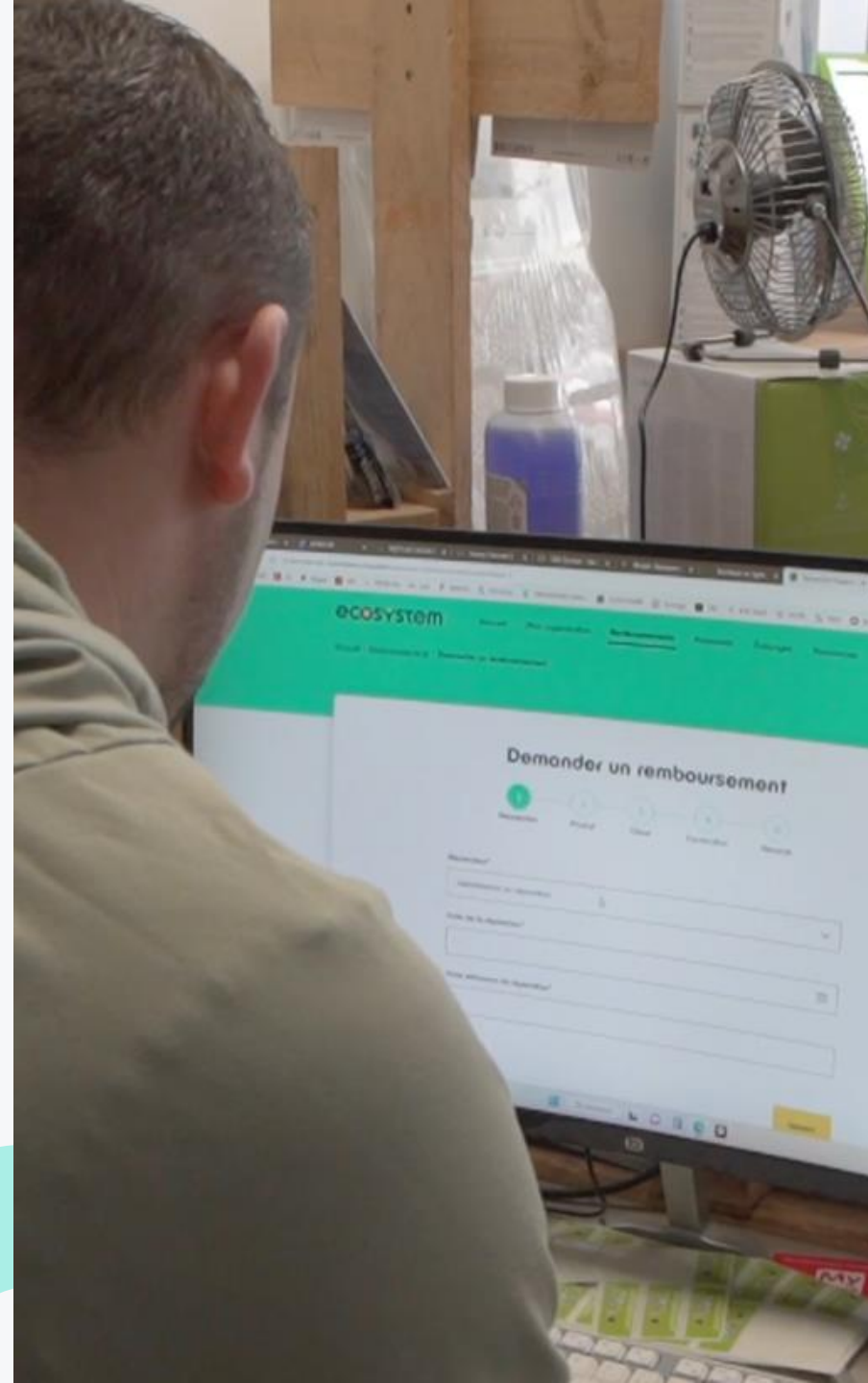




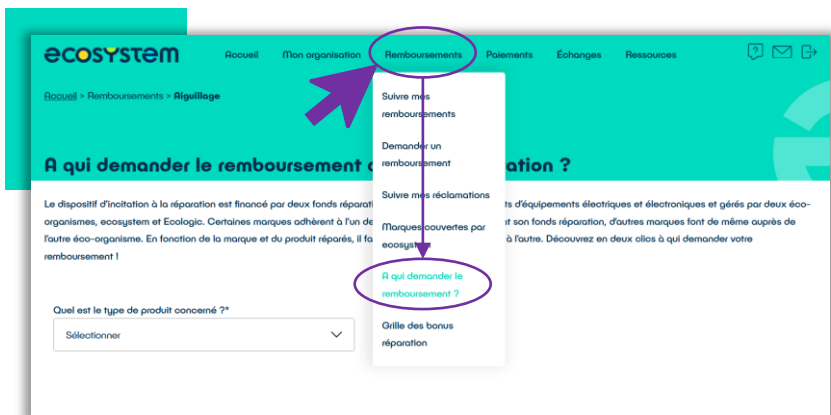
J'ai réparé un
appareil éligible,
et maintenant ?

**DEMANDER UN
REMBOURSEMENT
AUPRÈS D'ECOSYSTEM**

ecosystem
recycler c'est protéger



Comment savoir si je dois effectuer ma demande auprès d'ecosystem ou Ecologic ?



Selon la marque et le produit réparé, vous devez demander votre remboursement auprès de l'un des deux éco-organismes qui gèrent le dispositif d'incitation à la réparation hors garantie : **ecosystem** ou Ecologic.

Quel est le type de produit concerné ?*

Téléphone portable

Quelle est sa marque?*

VIVO

Signaler une marque non présente

Dans le cadre du Fonds Réparation, l'éco-organisme en charge de la marque de cet équipement est :

ecosystem
recycler c'est protéger

Si vous êtes un réparateur labellisé, vous pouvez faire votre demande de remboursement auprès de cet éco-organisme.

Accéder au Portail de demande de remboursement

Notre **module d'aiguillage** vous permet d'identifier très facilement auprès de quel éco-organisme réaliser votre demande :

► Module d'aiguillage

Si votre demande concerne Ecologic, il est inutile de la saisir sur le portail **ecosystem**, elle ne sera pas prise en compte et ne déclenchera pas de remboursement.

Sur quel site dois-je demander mes remboursements ecosystem ?

Quelques jours après votre labellisation, **ecosystem** vous a envoyé vos identifiants de connexion par email (depuis l'expéditeur nepasrepondre@ecosystem.eco). Ils permettent de vous connecter sur le portail de demande de remboursement d'**ecosystem** :

► Portail réparation ecosystem

Votre identifiant ressemble à l'un de ces formats :

- 200XXX
- 500XXX

A l'aide de cet identifiant, vous pouvez cliquer sur « Mot de passe oublié ? » si vous souhaitez réinitialiser votre mot de passe.

ecosystem

Bienvenue sur le portail réparateur ecosystem !

Identifiant

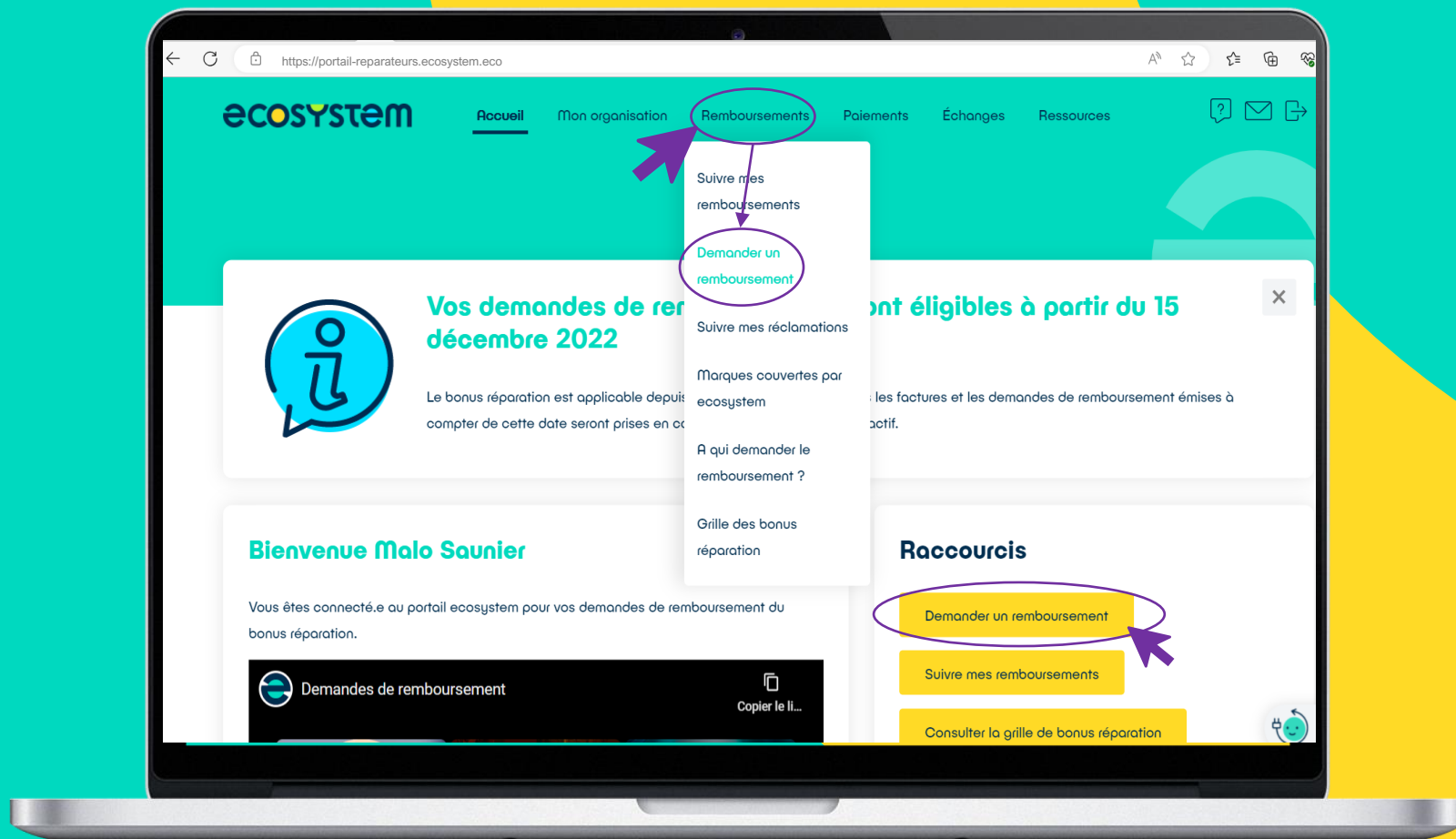
Mot de passe

[Vous n'êtes pas encore labellisé ?](#) [Mot de passe oublié ?](#)

Valider

Une fois que j'ai accédé au portail ecosystem, comment demander mes remboursements ?



Demander un remboursement : Un processus simple en 5 étapes

Demander un remboursement



Éléments nécessaires pour réaliser ma demande de remboursement

Éléments obligatoires :

- Nom de l'atelier de réparation
- Date de la réparation
- Référence de la réparation
- Type de produit réparé
- Marque du produit
- Référence commerciale
- Numéro IMEI
- Nature de la panne
- Nombre de pièces détachées
- Informations clients (Nom, prénom, n° de téléphone, email, code postal)

- Montant TTC avant déduction du Bonus réparation
- Prix de la pièce détachée
- Facture

Éléments optionnels :

- *Photo du produit*
- *Photo de la plaque signalétique**
- *Code IRIS*
- *Bon de dépose des pièces détachées*

* La photo de la plaque signalétique est optionnelle à l'exception des demandes concernant les réparations effectuées sur les produits concernés par la Fiche métier n°7 El&T (téléphone portable, ordinateur portable, tablette...)



1

Les informations sur LA RÉPARATION

1

Réparation

2

Produit

3

Client

4

Facturation

5

Résumé

Demander un remboursement

1

Réparation

2

Produit

3

Client

4

Facturation

5

Résumé

Réparateur*

Réparateur de test 2 MODIF - 63000 - Clermont-Ferrant

Date de la réparation*

Votre référence de réparation*

Type d'intervention*

À domicile

En atelier

Par un sous-traitant

Suivant



Vous pouvez demander un remboursement **jusqu'à 3 mois** après la réparation

La référence de réparation correspond à votre numéro de dossier interne



2

Les informations sur LE PRODUIT



Réparation

2

Produit

3

Client

4

Facturation

5

Résumé

Demander un remboursement



L'appareil à réparer n'est pas couvert par une garantie légale / contractuelle / commerciale ou une assurance.*

Je certifie que l'appareil a été réparé dans les règles de l'art, et est à nouveau fonctionnel.*

Produit*

Photo 1

Charger une photo

PNG, JPG - 2,5 mo max

Aucun fichier

[+ Ajouter une photo](#)

Marque*

Référence commerciale*

Numéro IMEI*

Si vous ne trouvez pas la marque dans le menu déroulant, vous pouvez sélectionner « **marque inconnue** »

La référence commerciale

correspond au code commercial tel qu'il apparaît sur la plaque signalétique



La photo de la plaque signalétique est optionnelle à l'exception des demandes concernant les réparations effectuées sur les produits concernés par la Fiche métier n°7 EI&T

Le code IRIS est optionnel

Vous devez cocher cette case si vous utilisez des pièces détachées et indiquer le nombre de pièces détachées utilisées (neuves et/ou d'occasion).

Photo de la plaque signalétique PNG, JPG - 2,5 mo max
Aucun fichier

Veuillez renseigner soit la nature de la panne soit le code IRIS

Nature de la panne

Code IRIS

Utilisation de pièces détachées

Nombre de pièces neuves ✓

Nombre de pièces d'occasion ✓

Bon de dépose PNG, JPG, PDF - 2,5 mo max
Aucun fichier

[Revenir](#) [Annuler](#)

3

Les informations sur LE CLIENT



Réparation



Produit



Client



Facturation



Résumé

Demander un remboursement



Civilité* **Nom client*** **Prénom client***

Email client* **Numéro de téléphone***

Code postal* **Commune***

Ces informations seront utilisées uniquement dans le cadre de contrôle et d'enquête de satisfaction pendant une période limitée et seront effacées par la suite

[Revenir](#) [Annuler](#)

[Sauvegarder](#) [Suivant](#)

Ces informations seront utilisées uniquement dans le cadre **d'enquêtes de satisfaction** auprès des clients ayant bénéficié du Bonus Réparation.

Un numéro de téléphone incorrect peut entraîner un refus de remboursement.



4

Les informations sur LA FACTURATION



Réparation



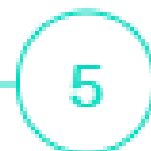
Produit



Client



Facturation



Résumé

Demander un remboursement



Montant T.T.C avant déduction du Bonus réparation*

 €

Dont pièces détachées*

 €

Bonus réparation

 €

NB : le bonus s'applique en déduction de votre montant TTC

Facture*

Charger un fichier 

PNG, JPG, PDF - 2,5 mo max

Aucun fichier

[Revenir](#)

[Annuler](#)

Sauvegarder

Suivant

Le montant du Bonus Réparation s'inscrit automatiquement en fonction des informations Produits complétées.

Un PDF ou une photo de la **facture est obligatoire** pour soumettre votre demande de remboursement

Voici un exemple de facture recevable ►

Facture N° : FR-000001

Date d'émission : 15/11/2022

Émetteur

Société : ABCD
Adresse : 20 Avenue de la République,
28000 Chartres
Pays : France
Votre contact : EFGH
Adresse email : info@info.com
NAF : 95.22Z
N° TVA : FR58800000001
Siret : 80007207100005

Destinataire

Nom complet : Martine Dupond
Adresse : 24 Avenue de Verdun, 28000
Chartres
Pays : France
Téléphone : 0763142519
Adresse email : martine.dupond@gmail.com

Produit réparé

Produit : Lave-linge
Marque : CleanGEM
Référence commerciale : 2022-ABCD-1234
Numéro de série : ABCD-12345

Panne : Electrique
Date d'intervention : 15/11/2022

Détail de la facturation

Description	Prix unit.	Quantité	TVA	Total HT
Réparation en atelier (MOD en heures)	30€	1	6€	30€
Déplacement	20€	1	4€	20€
Pièce(s) détachée(s) neuve(s)	50€	1	10€	50€

Total HT 100€

Part TVA 20€

Total TTC 120€

Bonus réparation -25€

Total à régler TTC 95€

Le Bonus Réparation est déduit du montant TTC de la facture



5

La vérification des
informations dans
LE RÉSUMÉ

La vérification des informations dans le résumé

C'est la dernière étape.

Prenez le temps de vérifier si toutes les informations renseignées sont exactes.

Si vous avez des demandes relatives au processus de remboursement, vous pouvez nous contacter par mail :

contact.reparateurs@ecosystem.eco

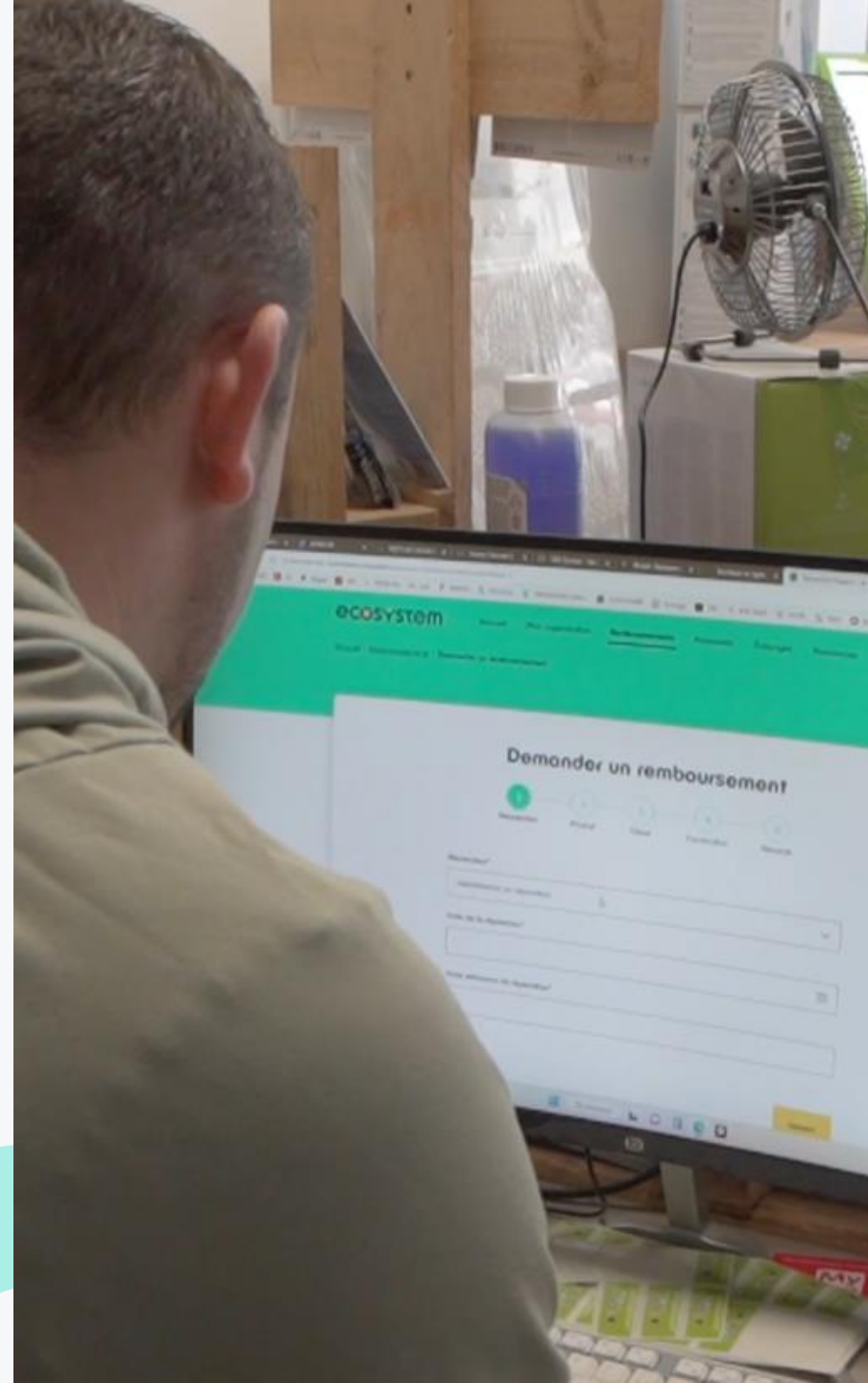




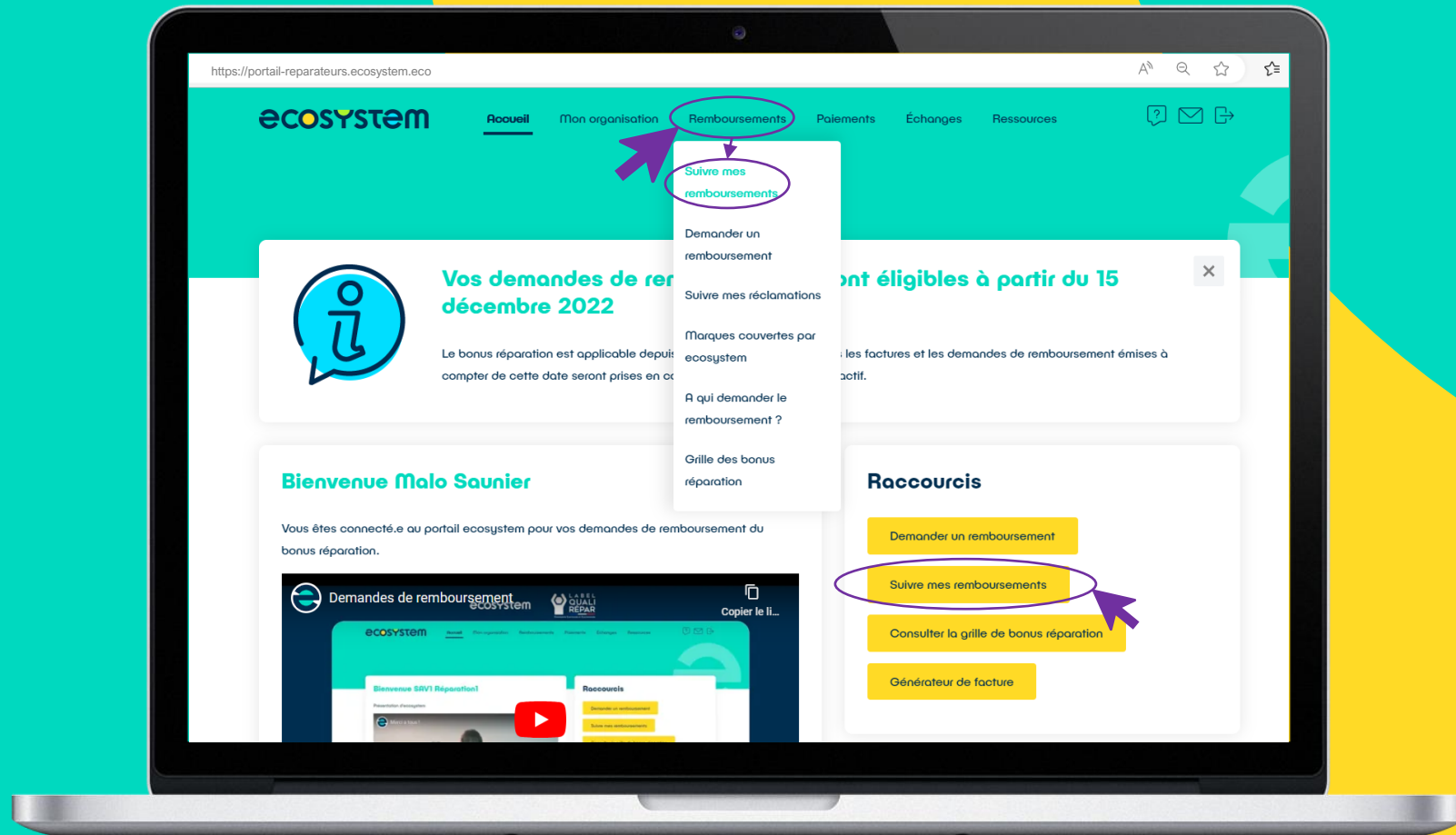
J'ai réparé un
appareil éligible,
et maintenant ?

**SUIVRE ET OBTENIR MON
REMBOURSEMENT DE LA
PART D'ECOSYSTEM**

ecosystem
recycler c'est protéger



Comment puis-je suivre mes demandes de remboursement ?



Comment puis-je suivre mes demandes de remboursement ?

Cette section vous permet de voir, sous forme de liste, toutes les demandes de remboursements que vous avez créées avec :

- le statut de la demande
- la référence attribuée à la demande

Vous avez la possibilité de visualiser votre demande, la modifier ou l'annuler.

	Produit ▾	Statut ▾	Date de réparation	
Technicien	Atelier/Sous-traitant	Produit	Statut	Date de réparation
Technicien de test 1	Réparation à domicile.	Aspirateur	● En cours de création	01/06/2023
Technicien de test 1	Réparation à domicile.	Lave-vaisselle	● Envoyé, en cours vérification	13/06/2023
Technicien de test 1	Réparation à domicile.	Lave-vaisselle	● Envoyé, en cours vérification	05/06/2023
Technicien de test 1	Réparation à domicile.	Aspirateur	● En cours de création	06/06/2023
Technicien de test 1	Atelier/Sous-traitant	Centrale vapeur	● En cours de création	

Où en est le traitement de ma demande ?

Il existe 6 statuts attribués aux demandes de remboursement

- En cours de création
La demande est incomplète car en cours de création. Il est nécessaire de compléter et valider la demande.
- Envoyé, en cours vérification
La demande de remboursement est complète. Elle doit être vérifiée par l'éco-organisme pour validation.
- Approuvé, en cours rembourst
La demande de remboursement est approuvée, le remboursement arrivera sur votre compte sous 15 jours.
- Rejeté
La demande a été rejetée, vous devez réitérer la demande en apportant les modifications nécessaires pour que le remboursement soit accordé.
- Remboursement effectué
Le remboursement est effectué.
- Annulé
Vous avez annulé votre demande.

Une fois ma demande acceptée, sous quel délai suis-je remboursé ?

Le système de gestion informatique envoie les remboursements de façon groupée et automatique à tous les réparateurs 2 fois par mois.

Donc, **dès que votre demande de remboursement atteint le statut « Approuvé, en cours de remboursement »**, vous devez normalement **recevoir le paiement sous 15 jours sur votre compte.**

Pour rappel : le compte sur lequel sont effectués les remboursements est celui déclaré dans votre questionnaire de recevabilité.



Ma demande a été rejetée : pourquoi ?

Si votre demande de remboursement ne respecte pas toutes les conditions nécessaires, elle peut être rejetée automatiquement par le système informatique ou manuellement lors du contrôle par nos équipes.

Pour connaître le motif du rejet, vous pouvez cliquer sur le symbole « œil » à droite.

Réf. ecosystem	Ma réf.	Créée le	Réparateur	Atelier/Sous-traitant	Produit	Statut	Date de réparation	Actions
CDKPKM	gkporkgpo	12/05/2023	Réparateur de test 2 MODIF	Réparation à domicile.	Congélateur	● Rejeté	12/05/2023	

Demande de remboursement #CDKPKM

Statut : ● Rejeté

Motif : Panne non éligible

Mode de création : Demande créée sur le portail web

Ma demande a été rejetée : pourquoi ?

Raisons principales de rejet



Pour information, voilà les raisons les plus fréquentes pour lesquelles nous sommes amenés à rejeter des demandes de remboursement non conformes :

- Fausse information : le réparateur a attribué un faux nom de consommateur ou un faux numéro de téléphone
- Absence de bonus : la facture ne mentionne pas de Bonus Réparation
- Absence de réparation : la facture ne fait pas mention d'une réparation
- Application de la TVA sur le Bonus Réparation : le Bonus Réparation doit être déduit du montant total TTC de la facture (la TVA n'est pas applicable au Bonus Réparation)
- Client entreprise : la réparation a été réalisée pour un client professionnel, or le dispositif est réservé aux particuliers pour les réparations hors garantie

Ma demande a été rejetée : je souhaite contester

Si vous n'êtes pas en accord avec le motif du rejet de votre demande, vous avez la possibilité de déposer une réclamation en cliquant sur le symbole « triangle » à droite.

Réf. ecosystem	Ma réf.	Créée le	Réparateur	Atelier/Sous-traitant	Produit	Statut	Date de réparation	Actions
CDKPKM	gkporkgpo	12/05/2023	Réparateur de test 2 MODIF	Réparation à	Condélateur	Rejeté	12/05/2023	 

Réclamation

Réparateur*

Contact émetteur

N° Réparation

Type

Thème*

Message*

Pièces jointes (10Mo maximum)
+ Ajouter une pièce jointe

Envoyer

Dans votre message, vous pouvez apporter des détails complémentaires sur votre demande ou demander des conseils pour créer une demande en bonne et due forme. Nos équipes répondent au plus tard sous 15 jours.



Ma demande a été rejetée : comment percevoir son remboursement ?

→ 1 seule méthode : créer à nouveau la demande

Après avoir identifié les causes du rejet de votre demande initiale, et demandé éventuellement plus de détails à notre équipe, vous avez désormais tous les éléments pour créer votre demande en bonne et due forme.

Vous pourrez ainsi obtenir le remboursement correspondant.

Réf. ecosystem	Ma réf.	Créée le	Réparateur	Atelier/Sous-traitant	Produit	Statut	Date de réparation	Actions
BZJWUE	trgg	12/05/2023	Réparateur de test 2 MODIF	Réparateur de test 2 MODIF - 63000 Clermont-Ferrant	Congélateur	● Remboursement effectué	03/04/2023	👁️ ⚠️



Une question ?

contact.reparateurs@ecosystem.eco

