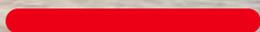




**SCHENKER**

# **eClaims**

## Guide d'utilisation



DB SCHENKER | Département Litiges | e-CLAIMS | Manuel d'utilisation client V1.3



## eClaims c'est quoi ?

**eClaims** est un eService vous permettant de déclarer et suivre en ligne tous vos litiges effectués pour perte ou avarie marchandise. La recevabilité de votre réclamation est toujours soumise aux règles légales applicables et à nos CGV / modalités d'application en vigueur.

Ce service est ouvert à tous nos clients et est accessible via votre portail **eSchenker**.

Il nécessite des codes d'accès garantissant une consultation complètement sécurisée 24h/24 – 7j/7.

**eSchenger**



Gestion des eServices favoris



eSchenger



European Carrier Management



eClaims



Ordre de dédouanement



Nouveau suivi



Carrier Registration



Dédouanement Brexit



GNP Shipments



Asset Manager



Visibility Dashboard



Reporting avancé



Factures



Scout



Edesk

**Le service eClaims est accessible en cliquant sur le logo suivant**



**Si ce logo n'est pas encore visible, votre accès n'est pas encore ouvert. Vous pouvez en faire la demande en vous rapprochant de votre commercial.e.**

**3 choix offerts**

Affichage maximum de 20 réclamations

Date de mise à jour	Date de création	Référence réclamation ↓	Votre référence récla...	Numéro STT	Statut d'avancement	Montant préjudice	Type d'incident	Société
17/03/2022	17/03/2022	22FRLYS00022	Ma ref claim	FRLYS12345646	● eclaims.processing-status.aebe9	EUR 1500	Avarie Occulte (non visible avant déballage)	MA SOCIÉTÉ
09/03/2022	28/02/2022	22FRLYS00019		FRLYS2121	● Dossier clôturé (eclaims.settlement-code.t40601)		Inversion ou oubli	MA SOCIÉTÉ
22/03/2022	25/02/2022	22FRLYS00018	MLA R	FRLYS7676488877444	● Dossier clôturé (Dossier refusé)	EUR 1220	Avarie Apparente	MA SOCIÉTÉ
21/03/2022	21/03/2022	22DEAAH00167	CR1647857930	1647857926	● Nouvelle eClaims	MMK 871	Manquant / Perdu - Partiel	MA SOCIÉTÉ
18/03/2022	18/03/2022	22DEAAH00166	CR1647641491		● Nouvelle eClaims	GTQ 374	Manquant / Perdu - Total	MA SOCIÉTÉ
17/03/2022	17/03/2022	22DEAAH00158	CR1647554772	1647554768	● Nouvelle eClaims	KRW 959	eclaims.codes.sabrina	MA SOCIÉTÉ
17/03/2022	17/03/2022	22DEAAH00157	12345	KOL2056525	● Nouvelle eClaims	EUR 1000	Avarie Occulte (non visible avant déballage)	MA SOCIÉTÉ
15/03/2022	15/03/2022	22DEAAH00154	CR1647350976	1647350972	● Nouvelle eClaims	NIO 346	Perte - Écart d'inventaire	MA SOCIÉTÉ
14/03/2022	14/03/2022	22DEAAH00150	CR1647295917	1647295913	● Nouvelle eClaims	TRY 378	eclaims.codes.sabrina	MA SOCIÉTÉ

# 1. Dernières réclamations

Affichage maximum de 20 réclamations

Modification du classement		Statut d'avancement de la réclamation			Personnalisation des colonnes			
Date de mise à jour	Date de création	Référence réclamation	Votre référence réclamation	Número STT	Statut d'avancement	Montant préjudice	Type d'incident	Société
22/03/2022	25/02/2022	22FRLYS00018	MLA R	FRLYS76764888877444	Dossier clôturé (Dossier refusé)	EUR 1220	Avarie Apparente	MA SOCIÉTÉ
21/03/2022	21/03/2022	22DEAAH00167	CR1647857930	FRLYS2121	Nouvelle eClaims	MMK 871	Manquant / Perdu - Partiel	MA SOCIÉTÉ
18/03/2022	18/03/2022	22DEAAH00166	CR1647641491	FRLYS12345646	Nouvelle eClaims	GTQ 374	Manquant / Perdu - Total	MA SOCIÉTÉ
17/03/2022	17/03/2022	22DEAAH00158	CR1647554772	FRLYS76764888877444	Nouvelle eClaims	KRW 959	eclaims.codes.sabrina	MA SOCIÉTÉ
17/03/2022	17/03/2022	22FRLYS00022	Ma ref claim	FRLYS12345646	eclaims.processing-status.aebe9	EUR 1500	Avarie Occulte (non visible avant déballage)	MA SOCIÉTÉ
17/03/2022	17/03/2022	22DEAAH00157	12345	FRLYS76764888877444	Nouvelle eClaims	EUR 1000	Avarie Occulte (non visible avant déballage)	MA SOCIÉTÉ
15/03/2022	15/03/2022	22DEAAH00154	CR1647350976	FRLYS12345646	Nouvelle eClaims	NIO 346	Perte - Écart d'inventaire	MA SOCIÉTÉ
14/03/2022	14/03/2022	22DEAAH00150	CR1647295917	FRLYS76764888877444	Nouvelle eClaims	TRY 378	eclaims.codes.sabrina	MA SOCIÉTÉ
11/03/2022	11/03/2022	22DEAAH00148	CR1647036322	FRLYS12345646	Nouvelle eClaims	MZN 812	Avarie Occulte (non visible avant déballage)	MA SOCIÉTÉ
09/03/2022	28/02/2022	22FRLYS00019		FRLYS2121	Dossier clôturé (eclaims.settlement-code.t40601)		Inversion ou oubli	MA SOCIÉTÉ
09/03/2022	09/03/2022	22DEAAH00145	CR1646824085	FRLYS76764888877444	Nouvelle eClaims	BOB 673	Retard	MA SOCIÉTÉ



L'onglet « Dernières réclamations » permet d'accéder rapidement aux 20 derniers dossiers enregistrés et de vérifier le statut d'avancement. L'affichage des données est paramétrable.

# 1. Dernières réclamations

Personnaliser les colonnes

Affichage maximum de 20 réclamations

Date de mise à jour	Date de création	Référence réclamation	Préjudice	Type d'incident	Société
17/03/2022	17/03/2022	22FRLYS00022		Avarie Occulte (non visible avant déballage)	MA SOCIÉTÉ
09/03/2022	28/02/2022	22FRLYS00019		Inversion ou oubli	MA SOCIÉTÉ
22/03/2022	25/02/2022	22FRLYS00018		Avarie Apparente	MA SOCIÉTÉ
21/03/2022	21/03/2022	22DEAAH00167		Manquant / Perdu - Partiel	MA SOCIÉTÉ
18/03/2022	18/03/2022	22DEAAH00166		Manquant / Perdu - Total	MA SOCIÉTÉ
17/03/2022	17/03/2022	22DEAAH00158			MA SOCIÉTÉ
17/03/2022	17/03/2022	22DEAAH00157		Avarie Occulte (non visible avant déballage)	MA SOCIÉTÉ
15/03/2022	15/03/2022	22DEAAH00154		Perte - Écart d'inventaire	MA SOCIÉTÉ
14/03/2022	14/03/2022	22DEAAH00150	CR1647295917	1647295913	● Nouvelle eClaims TRY 378 MA SOCIÉTÉ

### Personnaliser les colonnes

✕

- Tout sélectionner
- Date de mise à jour
- Date de création
- Référence réclamation
- Votre référence réclamation
- Numéro STT
- Numéro Waybill
- Destinataire
- Statut d'avancement
- Montant préjudice
- Type d'incident
- Société
- Signalée par
- Nb palettes / articles transportés
- Type de marchandise
- Type d'emballage

Appliquer
Réinitialiser
Annuler

Sélectionnez ici les données que vous souhaitez afficher

Export vers Excel **Export Excel** Enregistrer la recherche Réinitialiser

De la date **Date de création** À la date

Référence réclamation **Réf. litige Schenker** Statut Tout **Statut du dossier**

Votre référence réclamation  
Ma ref claim **Votre référence**

Fermer Rechercher

Date de mis... ↓	Date de cré...	Référence r...	Votre réfère...	Numéro STT	Numéro Wa...	Destinataire	Statut d'ava...	Montant pr...	Mode de tra...	Type d'incid...	Société	Signalée par	Nb palettes ...	Type de ma...	Type d'emb...	Cause incid...	Action
17/03/2022	17/03/2022	22FRLYS00022	Ma ref claim	FRLYS12345646	FRLYS12345646		eclaims.proces status.aebe9	EUR 1500	Route	Avarie Occulte (non visible avant déballage)	MA SOCIÉTÉ		5	Boissons sans alcool (soda, jus,...)	Palette Europe	Détérioration / Casse	

**Détail du dossier**

**Vous pouvez ici rechercher un dossier spécifique en utilisant un système de filtres.**  
(date de création du dossier, référence dossier Schenker (22FRLYS00022), votre référence interne, statut ouvert ou fermé)

**Le résultat apparaît en partie basse et est exportable sous format Excel.**  
**Vous pouvez visionner le détail d'un dossier en cliquant sur le logo « loupe ».**

## 2. Rechercher un dossier

Détail de la réclamation



### Détails de la réclamation

Référence dossier 22FRLYS00022 (Ouvert)

Statut d'avancement eclaims.processing-status.aebe9



Envoyer un message

Envoyer un message

Créée 17/03/2022 14:27

Modifiée 17/03/2022 14:32

MA SOCIÉTÉ FAULQUEMONT CEDEX 57380	Déclarée par Patrick MARTIN	E-Mail patrick.martin@masociete.com
---------------------------------------	--------------------------------	--

N° TVA INTRACOM FR1121122112211	Numéro compte SAP 0000053050
Mode de transport Route	Votre référence expédition MA R2F TRANSPORT
Numéro STT FRLYS12345646	Type de marchandise Boissons sans alcool (soda, jus,...)
Nb palettes / articles transportés 5	Numéro Waybill FRLYS12345646
Type d'emballage Palette Europe	Date de l'incident 17/03/2022
Montant préjudice EUR 1500	Type d'incident Avarie Occulte (non visible avant déballage)
DB SCHENKERcover Non	Cause incident Détérioration / Casse
Votre référence réclamation Ma ref claim	Remboursement des frais de transport Non
Nb palettes / articles endommagés 1	Poids en avarie / manquant (Kg) 12
Remboursement taxes Non	Des réserves ont-elles été émises à la livraison ? Oui

Informations générales

Facture commerciale  Liste de colisage  Facture litige  Photos

Ajouter des documents



Charger un document

Glisser et déposer vos fichiers ici

Taille maximale du fichier à charger 10MB

Taille max du nom du fichier: 100 caractères

Types de fichiers acceptés:

(doc docx jpg jpeg pdf ppt png pptx tif tiff txt xls xlsx)

Documents récemment chargés (max. 30 articles)



SKM\_C36822031613040.pdf



Visualiser les pièces jointes

Export en format PDF

Exporter en PDF

Soumettre



Dans cette section, vous pouvez visionner le détail de la réclamation mais aussi envoyer un message au gestionnaire litige et/ou déposer des documents nécessaires à l'étude du dossier.  
(Facture commerciale, liste de colisage, facture litige ou des photos).

## Faire une réclamation



X Annuler

Nom de la société et Comote SAP MA SOCIÉTÉ		Numéro compte SAP 0000053050	
Ville FAULQUEMONT CEDEX		Numéro et voie ZI AVENUE ANDRE GOUY	
N° TVA INTRACOM FR1121122112211		Code postal 57380	

**Sélection de mon compte SAP**

Suivant

## Résumé de la réclamation

MA SOCIÉTÉ FAULQUEMONT CEDEX 57380	Déclarée par Patrick MARTIN	E-Mail patrick.martin@masociete.com
N° TVA INTRACOM FR11493391114	Numéro compte SAP 0000053050	
Mode de transport Route	Numéro STT FRLYS12345689	
Type de marchandise Boissons sans alcool (soda, jus,...)	Numéro Waybill FRLYS12345689	
Type d'emballage Palette Europe		



Dans cette section, vous pouvez déposer une réclamation pour avarie ou perte de marchandise. La déclaration se fait en 3 étapes : votre identification, le détail du transport et le détail de l'avarie.

## Faire une réclamation



Annuler

Mode de transport  
RouteMode de transport  
(route, air...)

Numéro de suivi

STT(\*)

Numéro STT

N° de Waybill

Identifiant du colis

Type emballage  
Palette EuropeType support  
(palette, carton...)Code marchandise  
Boissons sans alcool (soda, jus,...)

Type de marchandise

Votre référence expédition

Votre réf. expédition

Nb palettes / articles transportés

Nb palettes/colis total

Information sur les marchandises transportées  
Merci de décrire la nature des marchandises et le type d'emballage.Informations complémentaires sur les  
marchandises transportées  
(facultatif, ex une palette de gâteaux secs)

Précédent

Suivant

## Résumé de la réclamation

MA SOCIÉTÉ FAULQUEMONT CEDEX 57380	Déclarée par Patrick MARTIN	E-Mail patrick.martin@masociete.com
N° TVA INTRACOM FR1121122112211	Numéro compte SAP 0000053050	
Mode de transport Route	Type de marchandise Boissons sans alcool (soda, jus,...)	
Type d'emballage Palette Europe		



2<sup>ème</sup> étape : sont renseignées ici les informations concernant l'ordre de transport pour lequel vous souhaitez faire une réclamation pour avarie ou perte.

(\*) Vous trouverez la référence STT sur la preuve de livraison ou dans le suivi de vos expéditions (composée de lettres puis de chiffres ex FRLYS145526654)

# 3. Faire une réclamation 3<sup>ème</sup> étape

## Faire une réclamation



Annuler

Date de l'incident	<b>Date incident</b>	Montant préjudice	<b>Votre préjudice estimé</b>
Type d'incident	<b>Type incident (avarie apparente, occulte...)</b>	Cause incident	<b>Cause de l'avarie (casse, fuite...)</b>
Votre référence réclamation	<b>Votre réf. interne</b>	Garantie DB SCHENKERcover Inconnu	<b>Contraction d'une assurance SCHENKER</b>
Nb palettes / articles endommagés	<b>Nb d'UM* impactées</b>	Poids en avarie / manquant (Kg)	<b>Poids en avarie</b>

Des réserves ont-elles été émises à la livraison ?	Oui	Non	Inconnu
Remboursement des frais de transport	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
Remboursement taxes	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>

Autre demande de prise en charge (transport, Douane)

Description de l'avarie

Remboursement Doits de douane

Documents justificatifs

- Facture commerciale
- Liste de colisage
- Facture litige
- Photos

Ajout de pièces jointes

Charger un document

### Résumé de la réclamation

MA SOCIÉTÉ FAULQUEMONT CEDEX 57380	Déclarée par Patrick MARTIN	E-Mail patrick.martin@masociete.com
N° TVA INTRACOM FR1121122112211	Numéro compte SAP 0000053050	
Mode de transport Route	Numéro STT FRLYS12345689	
Type de marchandise Boissons sans alcool (soda, jus,...)	Numéro Waybill FRLYS12345689	
Type d'emballage Palette Europe		

Précédent

Soumettre

**Je confirme ma réclamation**  
Un email de confirmation vous est envoyé

**i** 3<sup>ème</sup> étape : sont renseignées ici les informations concernant la réclamation proprement dite.  
(\* ) UM unité de manutention (plusieurs colis sur une palette constitue une seule UM)

## 3. Faire une réclamation

Le dossier réclamation que vous venez de créer est maintenant **visible** dans votre tableau de bord. Il porte comme statut d'avancement « **nouvelle eClaims** » et a été transmis au service clients de votre agence.

### Prochaine étape



Votre réclamation va être prise en compte dans les meilleurs délais. Son statut sera régulièrement mis à jour.

Nous pourrions être amenés à prendre contact avec vous si des précisions ou des documents complémentaires s'avèrent nécessaires.

Vous pouvez d'ores et déjà **consulter** votre dossier, le **compléter** ou **envoyer un message** au gestionnaire litige en vous référant aux pages 7 & 8 de ce guide.

## **UM - UNITÉ DE MANUTENTION**

*Lorsque plusieurs colis sont positionnés sur une palette, l'ensemble constitue une unité de manutention. Ils doivent être filmés ou cerclés afin de supporter un transport avec possibles ruptures de charge.*

## **AVARIE APPARENTE**

*L'avarie est visible avant déballage, de l'extérieur. L'emballage n'est plus intact.*

## **AVARIE OCCULTE**

*L'avarie n'est visible qu'après déballage. Le conditionnement est intact.*



## **STT – Schenker Track & Trace**

*Référence unique de votre envoi opéré par Schenker. Pour le transport terrestre, il est constitué d'une première série de deux lettres (code pays), d'une deuxième série de lettres (code agence expédition) puis d'une série de chiffres. Ex FRLYS4155224 – expédition de France (FR), depuis l'agence de Lyon (LYS).*

*Il est essentiel pour faire un suivi de votre expédition ou déclarer un litige transport.*

*Cette référence est disponible sur la preuve de livraison mais également dans le suivi de vos expéditions dans eSchenker.*

## **RÉFÉRENCE LITIGE SCHENKER**

*Référence administrative Schenker de tous les dossiers litiges enregistrés dans nos systèmes. Il est constitué de deux chiffres correspondant à l'année de transport, d'une série de deux lettres indiquant le pays où a été enregistré le dossier, d'un code agence de 3 lettres puis d'une série de chiffres.*

*Ex 22FRLYS441222 Dossier transport 2022, enregistré initialement en France par l'agence de Lyon.*

# Merci !

## Une question ?

N'hésitez pas à prendre contact avec votre commercial.e ou le service client de votre agence.