

## Légende de l'état des réclamations

Statut de la réclamation	Définition
<b>En attente (non soumise)</b>	<p>Un nouveau dossier de réclamation est ouvert et sauvegardé par un utilisateur externe, mais il <b><u>n'a pas été</u></b> soumis à LGM à des fins de vérification.</p> <p><b>Remarque :</b> Le document (par exemple : un bon de réparation signé) ou la photo obligatoire doit être d'abord téléchargée, sinon le HUB n'acceptera pas la soumission de la réclamation.</p>
<b>En attente (soumise)</b>	<p>L'utilisateur externe a soumis avec succès la réclamation à LGM, à des fins de vérification.</p>
<b>En attente</b>	<p>L'expert en réclamations de LGM étudie la réclamation, mais l'autorisation pour effectuer les travaux de réparation n'a pas encore été accordée.</p>
<b>En attente (auto-autorisée)</b>	<p>La réclamation a été auto-autorisée par l'utilisateur externe, et le concessionnaire peut effectuer les travaux sur le véhicule.</p> <p><b>Remarque :</b> Le statut passera à « autorisée » dès que LGM aura effectué une vérification de la réclamation.</p>
<b>Autorisée</b>	<p>L'autorisation de procéder aux réparations a été accordée, comme il est indiqué dans la section Détails sur les pièces et la main-d'œuvre.</p>
<b>Payée</b>	<p>Le bénéficiaire a reçu et encaissé le paiement pour la réclamation autorisée.</p>
<b>Rejetée</b>	<p>Aucune autorisation n'a été accordée. La réclamation est rejetée.</p>
<b>Annulée</b>	<p>La réclamation a été autorisée, mais le paiement n'a pas été encaissé.</p> <p><b>Remarque :</b> Après 6 mois, le système annule les réclamations non encaissées. L'annulation peut être renversée lors du traitement d'une facture à régler.</p>
<b>Annulée</b>	<p>L'expert en réclamations de LGM a annulé la réclamation.</p> <p><b>Remarque :</b> Cela pourrait être attribuable à un client qui refuse de faire réparer son véhicule ou à un nouveau dossier de réclamation qui a été ouvert par erreur, notamment lorsque la garantie du fabricant est toujours en vigueur.</p>