

**Smarter technology for all**

# **Demande de Service en Ligne Lenovo**

The Lenovo logo is positioned vertically on the right side of the slide. It consists of the word "Lenovo" in white, sans-serif font, set against a vertical rectangular background that transitions from red at the top to orange at the bottom.

**Lenovo**

# Table des matières

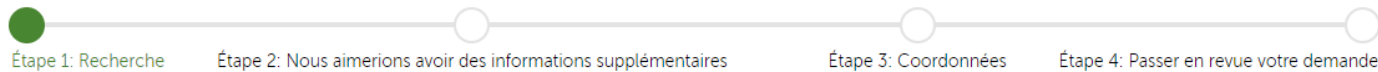
- Comment soumettre une demande de service en ligne
- Vérifier l'état d'une demande de service
- Les avantages d'utiliser un identifiant Lenovo ID

# Soumettre une demande de service en ligne – étape 1

Soumettre une demande de service en ligne se fait en quatre étapes faciles

Premièrement,

- Choisir le pays où l'appareil est situé (1)
- Si ce n'est pas déjà fait, inscrire le numéro de série de l'appareil (2)
- Cliquer "Suivant"
- Vous verrez une description de l'appareil ainsi que l'état de sa garantie (3)



## Étape 1: Recherche

Veillez fournir les détails de base ci-dessous pour commencer.

Type de problème\*  
Matériel / réparation

Pays/Région de service\*  
France

Numéro de série \*

[How to find serial number?](#)  
Ce champs est requis

SUIVANT

1

2



## Étape 1: Recherche

Veillez fournir les détails de base ci-dessous pour commencer.

Type de problème\*  
Matériel / réparation

Pays/Région de service\*  
France

Vous avez sélectionné :

Numéro de série

PC1

T495s (Type 20QJ, 20QK) Laptop (ThinkPad) - Type 20QJ

Type de machine: 20QJ

Statut de la garantie: Sous garantie

[Changer de produit](#)

Historique de garantie

3 YR Depot, 9X5 2BD Warranty

1YR Battery (Carry-in/Depot Warranty)

✓ Cette machine est autorisée

3

# Soumettre une demande de service en ligne – étape 2

- C'est lors de cette étape que vous décrirez l'état de votre appareil
- Vous pouvez associer un numéro de dossier externe à cette demande (1)
- Si un code de diagnostic est disponible, vous pouvez le fournir (2)
- Le champ principal contiendra les détails de la situation technique (3)
- Notez que la longueur de cette description devra se limiter à 500 caractères

Étape 1: Recherche    Étape 2: Nous aimerions avoir des informations supplémentaires    Étape 3: Coordonnées

← RETOUR

## Étape 2: Nous aimerions avoir des informations supplémentaires

Veuillez fournir quelques détails supplémentaires pour vous assurer que votre ticket est traité de façon appropriée.

Numéro de référence du dossier externe

Diagnostic Code

We recommend that you run Lenovo Diagnostics app which you can download [here](#).

Description\* 0/500

Please provide a detailed description of the machine failure and any diagnostic testing results.

SUIVANT

# Soumettre une demande de service en ligne – étape 3a

- Fournir les informations pour contacter l'utilisateur de l'appareil
- Le nom de l'entreprise, courriel de contact et numéro de téléphone sont requis (1)
- Aussi, les détails de la personne physique à contacter lors de la réparation (2)
- Choisir l'option préféré pour recevoir un suivi (3)

← RETOUR

## Étape 3: Coordonnées

Veuillez fournir vos coordonnées et l'emplacement de la machine.

**1** Enter Customer Contact Information

Nom de la société\*

E-mail

Numéro de téléphone\*

phone number extension

**2** #enter on site contact information

On-Site Contact Name\*

Numéro de téléphone\*  
🇨🇦 exemple (506) 234-5678

phone number extension

**3** \* Call Back Options

Email Only  Text Only  Both Email & Text  None (voice only)

You will receive an Email confirmation for your service request. If you would also like to receive Email and/or Text updates on the progress of your service request please select your preference above.

# Soumettre une demande de service en ligne – étape 3b

Spécifiez l'adresse où l'appareil est situé

- Validez l'adresse en utilisant l'outil de recherche Google (1)
- L'adresse doit être située dans le pays sélectionné plus tôt dans le processus (2)
- Si Google n'identifie pas l'adresse exacte, entrez celle-ci dans le champ approprié (3)

## Select Address for Machine Location

Search your location\*

champs

- 📍 Avenue des Champs-Élysées Paris, France
- 📍 Champs de Mars Pont-Sainte-Maxence, France
- 📍 Champs Jacquet Parigny-les-Vaux, France
- 📍 Rue des Champs Guillaume Corneilles-en-Parisis, France
- 📍 Les Champs Chouette Saint-Aubin-sur-Gaillon, France

powered by Google

1

Rechercher votre emplacement\*

Av. des Champs-Élysées, 75008 Paris, France

You could change Country at Step 1. [Click here to go back](#)

Pays\*

France

2

Adresse\*

Avenue des Champs-Élysées

25/500

3

Département\*

Paris

Ville\*

Paris

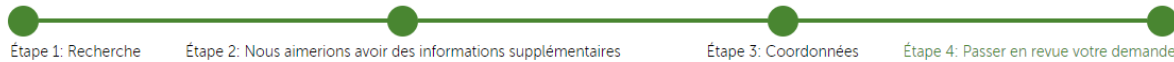
Code postal\*

75008

Example: building X, 3rd Floor

# Soumettre une demande de service en ligne – étape 4

Soumettre un ticket électronique



## Étape 4: Passer en revue votre demande

Veillez examiner votre eTicket avant de soumettre.

Numéro de série	EDITEZ	Enter Customer Contact Information	EDITEZ
PC1		Nom de la société	
T495s (Type 20QJ, 20QK) Laptop (ThinkPad) - Type 20QJ		E-mail	
Type de machine: 20QJ		Numéro de téléphone	
Statut de la garantie: Sous garantie		Extension de numéro de téléphone	
		-	
Pays/Région de service	EDITEZ	Options de rappel	
France			
#diagnostic code	EDITEZ		
-		Enter On-Site Contact Information	EDITEZ
Description	EDITEZ	#on site contact name	

- L'étape finale est de vérifier si l'information entrée est exacte
- Une fois le tout vérifié, cliquez **SOUMETTRE** au bas de la page

1

# Vérifier l'état d'une réparation

- Ceci peut être fait de deux façons:
  - En visitant le <https://support.lenovo.com/repairstatus> et en entrant votre numéro de série ou le numéro de la demande de service
  - En se connectant à support.lenovo.com avec votre identifiant Lenovo ID et en navigant au menu “Mes réparations”
    - En cliquant “Status vérifié par le compte”, vous verrez l'état de toute demande de service soumise par votre adresse email, de la plus récente à la plus vieille.



# Les avantages d'utiliser un identifiant Lenovo ID

- Maintenir une liste de tous les appareils Lenovo que vous gérez, vous permettant de
  - Consulter l'état des garanties
  - Prolonger ou améliorer la garantie
  - Compléter l'enregistrement d'appareil
- Créer des demandes de services directement à partir de la liste de vos matériels
- Consulter et télécharger votre historique de demandes de service, incluant l'état des demandes en cours

**thanks.**

**Smarter  
technology  
for all**

**Lenovo**