

## Guide rapide – Saisir un retour

Pour enregistrer un retour, il faut créer un compte client et accéder à la boutique en ligne. Si aucun accord n'est en vigueur, veuillez-vous assurer que votre retour est totalement conforme aux conditions de retour de Permobil.

Connectez-vous sur « mon espace », cliquez sur « réclamation et retours » puis « enregistrer la réclamation ».

### Réclamations et Retours

REMARQUE : Après l'enregistrement de votre réclamation/retour, si vous avez besoin d'une pièce de rechange, veuillez-vous rendre sur la boutique e-commerce pour commander ce qui est nécessaire.

Veuillez-vous assurer que le numéro RMA que vous recevrez est inclus dans les informations fournies avec la commande de remplacement.

Si la réclamation/retour est acceptée, un avoir sera émis sur la facture de la commande de remplacement

ENREGISTRER LA RÉCLAMATION

DEMANDE D'ENLEVEMENT 

ENREGISTRER LES DEMANDES DE RETOUR

Si vous souhaitez retourner un ou plusieurs produits de votre commande, veuillez sélectionner "enregistrer les demandes de retour"

### Enregistrer un Retour

Les pièces reçues sans un numéro d'autorisation de retour de matériel valide ne seront pas traitées.  
Les pièces endommagées ou utilisées ne seront pas acceptées en retour.

Inclure une référence au numéro d'ordre Permobil pour faciliter un traitement plus rapide.  
Veuillez vous assurer de fournir autant d'informations que possible sur la raison de votre retour.

ENREGISTRER UN NOUVEAU RETOUR

Sélectionnez cette option si vous souhaitez retourner un ou plusieurs produits de votre commande

ENREGISTRER UN RETOUR PAR LOTS

Sélectionnez cette option si vous souhaitez renvoyer plusieurs articles non liés à une commande spécifique.

Commencez par sélectionner la commande en saisissant son numéro ou en cliquant sur l'icône de recherche pour afficher toutes vos commandes passées. Cliquez "sélectionner" sur le numéro de commande correspondant. Si vous le souhaitez, vous pouvez consulter l'intégralité de votre commande en cliquant sur la touche déroulante à gauche.

Identifiez la ligne de vos produits, saisissez la quantité que vous souhaitez retourner et sélectionnez la raison du retour. Continuez en sélectionnant "SUIVANT".

Vérifiez que toutes les informations saisies dans le résumé sont correctes puis cliquez sur « enregistrer le retour ».

Après l'enregistrement de la demande du retour, un numéro RMA et une étiquette de retour vous seront fournis. Il est obligatoire de joindre l'étiquette de retour au colis à renvoyer. Vous pouvez suivre l'avancement de votre retour en vous rendant sur Réclamations et Retours.

Pour organiser l'expédition du retour, sélectionnez "Demande d'enlèvement" et suivez les instructions.

### Réclamations et Retours

REMARQUE : Après l'enregistrement de votre réclamation/retour, si vous avez besoin d'une pièce de rechange, veuillez-vous rendre sur la boutique e-commerce pour commander ce qui est nécessaire.

Veuillez-vous assurer que le numéro RMA que vous recevrez est inclus dans les informations fournies avec la commande de remplacement.

Si la réclamation/retour est acceptée, un avoir sera émis sur la facture de la commande de remplacement

ENREGISTRER LA RÉCLAMATION

DEMANDE D'ENLEVEMENT 

ENREGISTRER LES DEMANDES DE RETOUR