



## **Utilisation du site de retours Lexibook**

Pour vous connecter sur le site de retours Lexibook :.....	2
Faire une demande d'accord de retour :.....	3
Envoyer la demande :.....	4
Suivre votre demande : .....	4
Pour visualiser les commentaires : .....	5
Contact :.....	5

## Pour vous connecter sur le site de retours Lexibook :

- 1) Rentrez l'adresse <https://aftersales.ext.lexibook.com/particulier/> sur votre navigateur internet.
- 2) Veuillez choisir « **créer un compte** »
- 3) Vous devez remplir les champs suivants :

### Créer un compte

Les champs marqués d'une \* sont obligatoires

* Votre adresse e-mail	<input type="text"/>
* Mot de passe	<input type="text"/>
* Confirmer le mot de passe	<input type="text"/>
* Nom du contact	<input type="text"/>
* Prénom du contact	<input type="text"/>
* Adresse 1	<input type="text"/>
Adresse 2	<input type="text"/>
Complément d'adresse	<input type="text" value="Interphone, digicode..."/>
* Code Postal	<input type="text"/>
* Ville	<input type="text"/>
* Pays de résidence	<input type="text" value="France"/> 
Téléphone	<input type="text"/>
* Mobile	<input type="text"/>

Valider

- 4) Une fois Valider vous aller recevoir un mail de confirmation  
*(Vérifiez votre courrier indésirable)*
- 5) Veuillez entrer votre identifiant Lexibook « **Email** » « **Password** »

Veuillez entrer votre Identifiant Lexibook

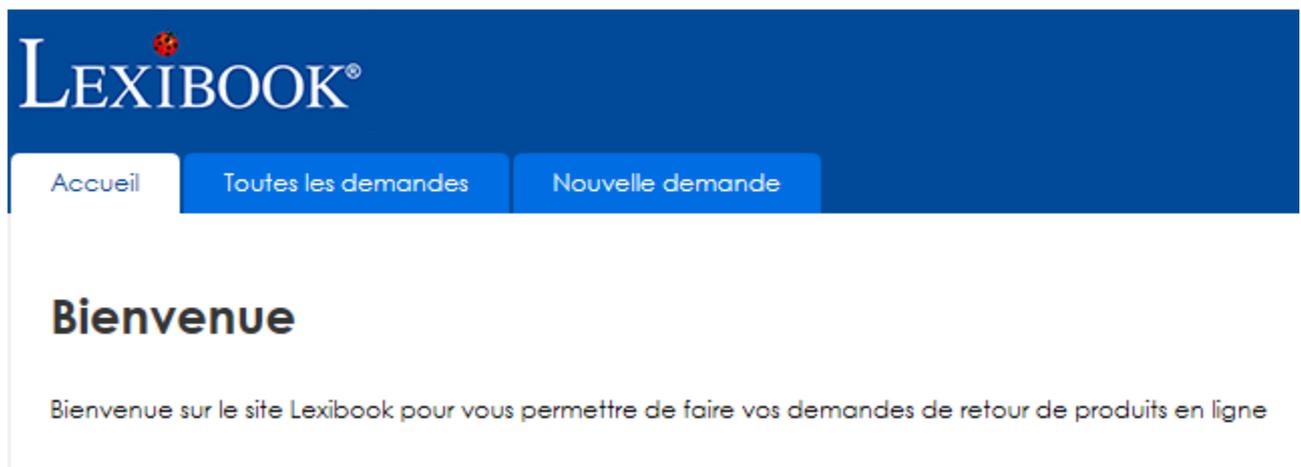
Email:

Password:

Connexion

Une fois connecté sur le site, vous avez accès à plusieurs onglets :

- 1) L'onglet « **Accueil** » dans lequel figurent vos coordonnées client.
- 2) L'onglet « **Toutes les demandes** » dans lequel figurent toutes les demandes que vous avez faites.
- 3) L'onglet « **Nouvelle demande** » qui vous permet de faire une nouvelle demande de retour.



## Faire une demande d'accord de retour :

Cliquez sur l'onglet « **Nouvelle demande** » pour faire une demande de retour.

Nouvelle demande

Renseignez les informations qui vous sont demandées. Les champs marqués d'un astérisque rouge sont obligatoires. L'absence d'information dans l'un de ces champs bloquera la validation et l'envoi de votre demande.

\* Référence du produit

Indiquez la référence du produit pour lequel vous demandez le retour. Lorsque vous saisissez le premier caractère de la référence, une liste des références disponibles commençant par la lettre tapée s'affiche. Au fur et à mesure que vous rentrez les caractères, cette liste se réduit.

**Conseil :** *Assurez-vous de toujours demander un retour pour une référence de produit valide. Si la référence ne figure pas dans la liste, n'envoyez pas votre demande. Elle risquerait d'être rejetée pour le motif : produit inconnu.*

\* N° de série

Indiquez le N° de série du produit pour lequel vous demandez le retour. Passez votre souris sur le point d'interrogation en bout de ligne. Une fenêtre vous indiquera où trouver le numéro de série (S/N) du produit.

\* Quantité

La quantité par défaut est de 1. Remplir une demande par produit à retourner.

\* Description du problème

Indiquez la panne qui affecte le produit que vous voulez retourner. Pour une bonne prise en compte de votre demande, soyez aussi précis que possible.

\* Date d'achat

Sélectionnez la date d'achat du produit dans le calendrier qui s'affiche.

\* Joindre la preuve d'achat

Cette fonction vous permet de joindre un scan du ticket de caisse ou de la facture sous forme de fichier. (PDF ou JPEG)

Commentaire

Indiquez toute information utile au traitement de votre demande de retour.

\* Envoyer une copie de la demande à

L'email correspond à votre compte, cela vous permet de recevoir les notifications concernant votre demande.

## Envoyer la demande :

A la fin de la saisie de votre demande, vous pouvez :

**Envoyer la demande**

Soumettre immédiatement votre demande à Lexibook. Veuillez noter que plus aucune modification ne sera possible une fois la demande envoyée.

Une fois que vous avez cliqué sur « **Envoyer la demande** », votre demande est transférée dans l'onglet « **Toutes les demandes** » expliqué ci-dessous.

## Suivre votre demande :

Cliquez sur l'onglet « **Toutes les demandes** » pour faire une demande de retour.

**Toutes les demandes**

Sur cette page apparaissent toutes les demandes de retours produits que vous avez faites. Vous y trouverez vos demandes validées, vos demandes rejetées, vos demandes en cours de validation (demandes envoyées à Lexibook mais non encore statuées).

Pour chacune des demandes que vous avez faites, un code couleur vous indique son statut :



Votre demande de retour a été acceptée.



Votre demande est en cours de traitement.



Votre demande de retour a été refusée ou nécessite que vous fournissiez des informations complémentaires à Lexibook. Consultez le commentaire pour avoir plus de détails.

**Attention vous devez faire une nouvelle demande la demande qui a été refusée n'est pas modifiable.**

### Pour visualiser les commentaires :

Pour consulter l'historique des commentaires relatifs à une demande de retour, cliquez sur « Visualiser » dans la colonne de droite. Le nombre qui est indiqué entre parenthèses vous indique combien il y a de commentaires pour cette demande.

En cliquant sur le lien « Visualiser », une fenêtre s'ouvre et vous pouvez voir l'ensemble des commentaires qui ont été postés. Pensez à fermer cette fenêtre après l'avoir consultée.

### Contact :

***Si vous avez une question pour laquelle vous ne trouvez pas la réponse, envoyez votre question à l'adresse mail suivante : [savcomfr@lexibook.com](mailto:savcomfr@lexibook.com)***