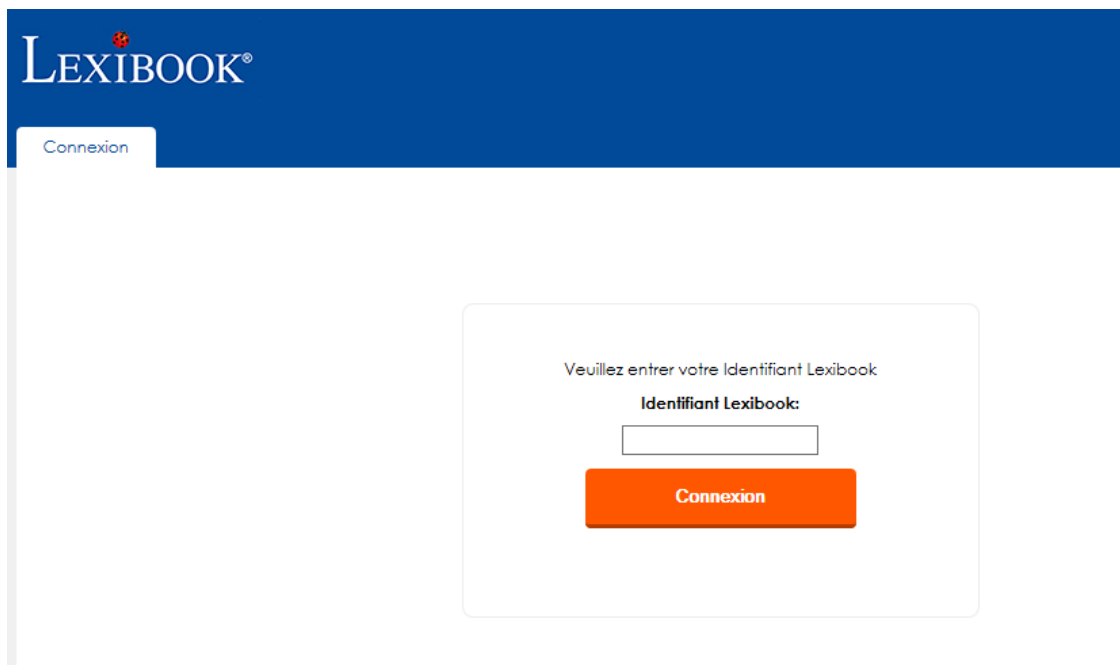


Utilisation du site de retours Lexibook

<u>Se connecter au site</u>	2
<u>Remplir une demande de retour</u>	3
<u>Soumettre une demande de retour</u>	4
<u>Sauvegarder une demande de retour</u>	4
<u>Vérifier la validation d'une demande de retour</u>	5
<u>Supprimer ou modifier une demande</u>	6
<u>Rechercher une demande en utilisant la fonction « Filtrer »</u>	6
<u>Aide</u>	7

Pour vous connecter sur le site de retours Lexibook :

- 1) Rentrez l'adresse <http://www.lexibook.com/aftersales/> sur votre navigateur internet.
- 2) Mettez dans le cadre correspondant, l'identifiant Lexibook qui vous a été fourni et cliquez sur « Connexion »



Connexion

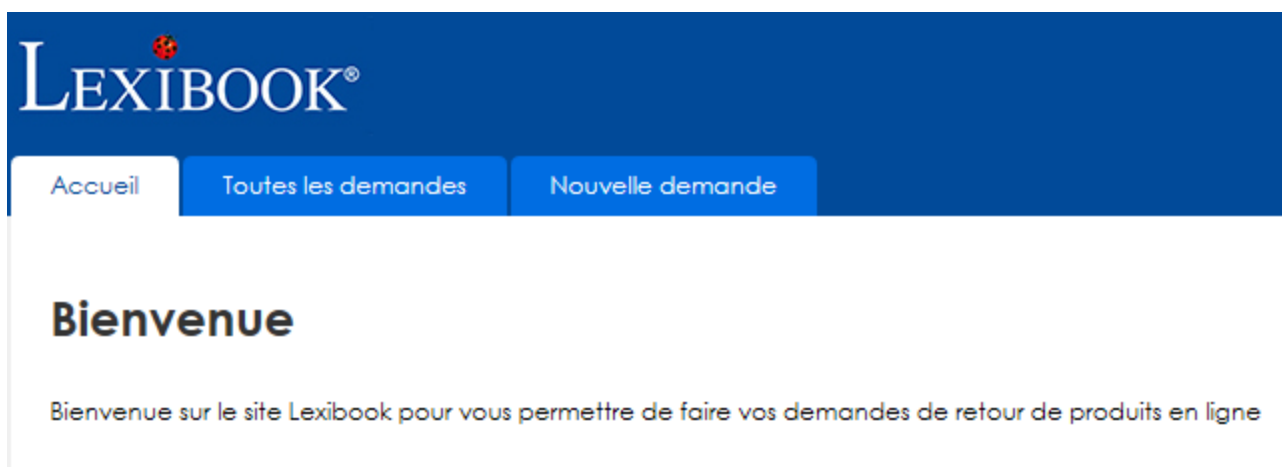
Veuillez entrer votre Identifiant Lexibook

Identifiant Lexibook:

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.



LEXIBOOK®

Accueil Toutes les demandes Nouvelle demande

Bienvenue

Bienvenue sur le site Lexibook pour vous permettre de faire vos demandes de retour de produits en ligne

Nouvelle demande

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

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. Pour les tablettes, passez votre souris sur le point d'interrogation en bout de ligne. Une fenêtre vous indiquera où trouver la référence de la tablette. Cette référence commence par **MFC ...** 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.

Pour les tablettes, passez votre souris sur le point d'interrogation en bout de ligne. Une fenêtre vous indiquera où trouver le numéro de série (S/N) de la tablette.

* Quantité

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

* Motif du retour

Indiquez pour quel motif vous faites une demande de retour.

Les différentes possibilités sont :

- **Panne au déballage / PMS :** uniquement si le produit en panne a été acheté depuis moins de 15 jours.
- **Produit sous garantie :** Produit en panne pendant sa période de garantie.
- **Produit HG :** Produit en panne en dehors de sa période de garantie. Retour pour réparation.
- **Autre motif :** Si aucun des motifs précédents ne s'applique. N'oubliez pas dans ce cas de fournir des précisions sur la raison du retour en remplissant la rubrique [Commentaire](#) (voir ci-dessous)

* 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. **N'oubliez pas de joindre le ticket de caisse ou la facture avec le produit retourné.**

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.

* Ref. dossier magasin

Indiquez ici la référence de votre dossier de retour.

Commentaire

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

* Envoyer une copie de la demande à

Indiquez votre adresse mail pour recevoir les informations sur le suivi de votre demande.

NOTE IMPORTANTE A PROPOS DE LA REPARATION DES TABLETTES :

La réparation des tablettes sous garantie ou hors garantie est effectuée par notre centre de réparations, SBE.

Vous ne devez donc pas utiliser le site de retours Lexibook pour formuler une demande de réparation pour une tablette. Seules les demandes de retours pour PMS seront acceptées.

Pour une réparation de tablette, utilisez le site SBE / Lexibook, en vous connectant sur <https://sav.sbe-online.com/lexibook/sav/>

Soumettre une 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.

Sauvegarder

Sauvegarder votre demande sans l'envoyer, par exemple s'il vous manque des informations (ex : date d'achat, N° de série ...) et si vous avez des modifications à y apporter ultérieurement, puis la soumettre plus tard.

Sauvegarder & faire une autre demande

Sauvegarder votre demande pour l'envoyer plus tard et procéder à la saisie d'une nouvelle demande de retour.

Envoyer la demande & faire une autre demande

Envoyer votre demande à Lexibook et procéder à la saisie d'une nouvelle demande de retour. Plus aucune modification ne sera possible une fois la demande envoyée.

Une fois que vous avez cliqué sur l'une des options proposées, votre demande est transférée dans l'onglet « **Toutes les demandes** » expliqué à la page suivante.

Si vous vous apercevez que vous avez mal rempli votre demande et que vous souhaitez la supprimer, vous devez d'abord la sauvegarder pour pouvoir ensuite la supprimer (Consultez la rubrique **Pour supprimer ou modifier une demande de retour qui n'a pas été envoyée à Lexibook** pour plus de détail)

A ce stade, la suppression directe de la demande n'est en effet pas possible.

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) et les demandes que vous avez créées et enregistrées mais que vous n'avez pas encore envoyées à Lexibook.

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.



Votre demande a été créée et sauvegardée mais vous ne l'avez pas encore envoyée à Lexibook.

Couleur	Statut possible de la demande de retour	Action à mener
	Retour accepté. Veuillez retourner le produit complet chez Lexibook pour contrôle	Retournez le produit chez Lexibook, à l'adresse suivante : Lexibook SAV - 2, avenue de Scandinavie 91953 COURTABOEUF
	Retour accepté. Veuillez consulter le commentaire	Consultez le commentaire pour connaître l'action à mener pour cette demande. (par exemple : ne renvoyer que l'élément défectueux du produit)
	Demande acceptée. Veuillez détruire le produit	Votre demande est validée. Le produit ne nécessite pas d'être renvoyé chez Lexibook et peut être détruit par vous.
	Demande en cours de traitement	Aucune action à mener de votre part. La demande est en cours de traitement chez Lexibook.
	Demande rejetée. Veuillez consulter le commentaire	Votre demande a été refusée. Cliquez sur le lien « Visualiser » de la colonne « Commentaire » pour connaître la raison du rejet.
	Informations supplémentaires nécessaires Veuillez consulter le commentaire	Les informations que vous avez fournies ne permettent pas de traiter votre dossier. Cliquez sur le lien « Visualiser » de la colonne « Commentaire » pour connaître les informations demandées par Lexibook.
	Demande non envoyée	Vous avez saisi une demande que vous n'avez pas encore envoyée à Lexibook pour validation.

NOTE IMPORTANTE : Une demande de retour acceptée ne sera validée définitivement qu'une fois votre produit renvoyé et contrôlé par Lexibook (sauf produit à détruire par vos soins).

Pour voir le détail d'une demande de retour :

Cliquez sur le numéro de la demande (colonne de gauche) pour l'éditer.

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.

Pour supprimer ou modifier une demande de retour qui n'a pas été envoyée à Lexibook :

Dans l'onglet **Toutes les demandes**, ouvrez la demande que vous souhaitez supprimer ou modifier en cliquant sur son numéro, dans la colonne de gauche. La demande est éditée; au bas de la page se trouvent trois boutons.

Supprimer la demande

Supprime la demande de la liste. Une confirmation de suppression vous sera demandée. **ATTENTION : la suppression d'une demande est irréversible.**

Annuler

Annule toutes les modifications faites pour cette demande.

Sauvegarder

Sauvegarde les modifications faites pour cette demande

Pour rechercher une demande particulière

La fonction « Filtrer par : » vous permet de rechercher et d'isoler une demande spécifique de la liste des demandes de retours.

Par exemple, pour ne faire apparaître que les retours concernant une tablette référence MFC181FR, indiquez la référence du produit dans le cadre adéquat, puis cliquez sur le bouton **Rechercher**, à droite.

Filtrer par:	Référence du produit:	N° de série:	Ref. dossier magasin:	Motif du retour:	Statut:	Rechercher
	MFC181FR			-----	-----	

Vous pouvez aussi rechercher un dossier en indiquant votre référence interne correspondant à ce dossier SAV (Ref. dossier magasin).

La recherche en combinant plusieurs critères est également possible

Par exemple, vous recherchez toutes les tablettes ref MFC181FR pour lesquelles vous avez fait une demande de panne au déballage.

Rentrez la référence du produit, puis sélectionnez « Panne au déballage/PMS » comme motif du retour et cliquez sur le bouton **Rechercher**

Filtrer par:	Référence du produit:	N° de série:	Ref. dossier magasin:	Motif du retour:	Statut:	Rechercher
	MFC181FR			Panne au déballage /	-----	

Pour effacer les critères de filtrage

- cliquez sur **X** pour effacer les critères « Référence du produit » ou « N° de série »
- sélectionnez ----- pour effacer les critères « Motif du retour » ou « Statut »

Filtrer par:	Référence du produit:	N° de série:	Ref. dossier magasin:	Motif du retour:	Statut:	Rechercher
	MFC181FR X			Panne au déballage /	-----	

Aide

Ce guide vous indique comment faire une demande de retour et comment utiliser les autres fonctionnalités du site.

Si vous avez une question pour laquelle vous ne trouvez pas la réponse dans le guide, envoyez votre question en cliquant sur ce lien : utilisation-site@lexibook.com