

## Utilización del sitio de devolución Lexibook

<a href="#"><u>Conectarse al sitio</u></a>	2
<a href="#"><u>Hacer una solicitud de devolución</u></a>	2
<a href="#"><u>Llenar una solicitud de devolución</u></a>	3
<a href="#"><u>Guardar una solicitud</u></a>	4
<a href="#"><u>Verificar la validación de la solicitud</u></a>	4
<a href="#"><u>Suprimir o cambiar la solicitud</u></a>	6
<a href="#"><u>Buscar una solicitud con la función « Filtrar »</u></a>	6

**Para conectarse al sitio de devoluciones Lexibook:**

- 1) Entre la dirección <http://www.lexibook.com/aftersales/> en su navegador.
- 2) Ponga en el cuadro correspondiente, el ID. Lexibook que tiene y clicke sobre « Conexión »

Cuando está conectado al sitio, puede ir a diferentes secciones:

- 1) La sección **Inicio** en la cual están los datos personales.
- 2) La sección **Todas las solicitudes** en la cual están todas las solicitudes que usted ha hecho.
- 3) La sección **Nueva solicitud** con la cual usted puede hacer una nueva solicitud de devolución.

Clicke sobre la sección **Nueva solicitud** para hacer una nueva solicitud de devolución.

Llene las informaciones. Los campos marcados de un asterisco rojo son obligatorios. La ausencia de informaciones a dentro de uno de los campos bloqueara la validación y el envío de su solicitud.

\* Referencia del producto  
o código EAN

Indique la referencia del producto por el cual pide la devolución. Para las tablets, ir al punto de interrogación, al fin de la línea. Una ventana indicara donde encontrar la referencia de la tablet. Esta referencia empieza por **MFC...**

Cuando usted llena los primeros caracteres de la referencia, una lista está disponible, empezando por la letra que ya usted escribió. La lista se reduce más y más que usted escribe los caracteres.

**Aconsejo:** Siempre asegurarse pedir una devolución por una referencia de producto válido. Si la referencia no está en la lista, no envía su solicitud. Puede ser rechazada por el motivo: producto desconocido.

\* **Nº de serie** Indique el Nº de serie del producto por el cual usted pide la devolución.  
Para las tablets, ir al punto de interrogación al fin de la línea. Una ventana le indicara donde encontrar el número de serie (S/N) de la Tablet.

\* **Cantidad** La cantidad predeterminada es 1. Llenar una solicitud para cada producto pidiendo la devolución.

\* **Motivo de la devolución** Indique el motivo por lo cual usted pide la devolución.

Las diferentes posibilidades son:

- **Producto en garantía:** Producto defectuoso durante la garantía.
- **Producto sin garantía:** Producto defectuoso no cubierto por la garantía. Devolución para reparación.
- **Otros Motivos:** Si ningunos motivos de las líneas anteriores se aplican. No olviden darnos precisiones sobre el motivo de devolución, en la sección **Comentario**

\* **Descripción del problema** Indique el fallo que afecta el producto del cual quiere hacer la devolución. Sea el más preciso posible.

\* **Fecha de compra** Seleccione la fecha de compra del producto en el calendario que aparece. **No olvide adjuntar el ticket de compra.**

**Adjuntar el comprobante de compra** Esta función permite poner el recibo en forma de archivo informático.

\* **Referencia RMA de la tienda** Indique aquí la referencia de su archivo.

**Comentario** Indique todas otras informaciones importantes al desarrollo de su solicitud.

\* **Enviar una copia de la solicitud** Si quiere recibir la confirmación de su solicitud en otra dirección ir a « Inicio », indique la dirección aquí.

#### **NOTA IMPORTANTE SOBRE LA REPARACION DE LAS TABLETS:**



La reparación de las tablets en garantía o no cubiertas de garantía, está hecho por SBE, nuestro centro de reparación.

No debe usar la página Lexibook de retorno para pedir la reparación de una tablet. Solo las solicitudes de devolución para **Avería al desembalaje** son aceptadas.

Para una reparación de tablet, usan el sitio SBE / Lexibook, tiene que conectarse a <https://sav.sbe-online.com/lexibook/sav/>

**Pedir una solicitud:**

Al final de la solicitud, usted puede:

**Enviar la solicitud y realizar otra**

Mandar inmediatamente su solicitud a Lexibook. Note que no hay más modificaciones posibles cuando el envío de la solicitud ya está hecho.

**Guardar**

Salvaguardar su solicitud sin enviarla, por ejemplo si les faltan informaciones (ej.: fecha de compra, N° de serie...) y si usted quiere añadir algunas informaciones, y someterla posteriormente.

**Guardar la solicitud y realizar otra**

Salvaguardar su solicitud para enviarla posteriormente y hacer una nueva solicitud.

**Enviar la solicitud y realizar otra**

Enviar su solicitud a Lexibook y llenar la nueva solicitud de devolución. No más modificaciones serán posibles después del envío.

Cuando usted clique sobre una de las opciones, su solicitud esta transmitida en la sección « **Todas las solicitudes** », explicado en la página siguiente.

Si se da cuenta de que los campos de su solicitud están mal llenados y usted quiere suprimirla, deben primero salvaguardarla. (A ver la página: **Para suprimir o cambiar una solicitud de regreso que no ha estado enviada**)

En esta fase no se puede suprimir la solicitud así.

**Todas las solicitudes**

En esta página puede ver todas las solicitudes de devolución que ha hecho.

También encontrara las solicitudes aceptadas, las que fueron rechazadas, las que están en proceso de validación (solicitudes enviadas a Lexibook pero que no tienen estatuto) y las que ha creado y registrado pero que no ha enviado a Lexibook

Para cada solicitud que ha hecho, un código de colores le indica su estatuto:



Su solicitud de devolución fue aceptada.



Su solicitud de devolución está tramitando.



Su solicitud de devolución fue rechazada. Consulta el comentario para conocer el motivo.



Su solicitud fue creada y guarda pero no se haya enviada

Colores	Estatuto posible de la solicitud de devolución	Que Hacer
■	Solicitud aceptada. Por favor devuelva el producto para que nos controlarlo	Devuelve el producto a Lexibook, dirección : Lexibook SAV - 2, avenue de Scandinavie 91953 COURTABOEUF - FRANCE
■	Solicitud aceptada. Ver el comentario	Consulte el comentario para conocer lo que tiene que hacer (por ejemplo : mandar SOLAMENTE el elemento defectuoso del producto)
■		
■	Solicitud en curso	No tiene que hacer nada. La solicitud se está tramitando por Lexibook
■	Informacion adicional requerida. Ver el comentario.	Consulte el comentario para conocer lo que tiene que hacer
■	Solicitud rechazada Ver el comentario	Su solicitud fue rechazada. Clicke sobre « <a href="#">Visualizar</a> » en la columna « Comentario » para conocer el motivo de rechazo.
■	Solicitud no enviada	Ha llenado una solicitud que no transmitió a Lexibook para validación.

**Para ver el detalle de una solicitud de devolución:**

Clicke sobre el número de solicitud (columna a la izquierda) para editarla.

**Para ver los comentarios:**

Para ver los antecedentes comentarios en relación a una solicitud de devolución, clicke sobre « Visualizar » en la columna a la derecha. El número entre paréntesis indica cuantos comentarios hay para esta solicitud.

Ir a « Visualizar », una ventana se abre y puede ver la totalidad de los comentarios que fueron publicados. No olvide cerrar la ventana.

### **Para cancelar o cambiar una solicitud de devolución que no ha estado enviada a Lexibook:**

En la sección **Todas las solicitudes**, abrir la solicitud que quiere cancelar o cambiar y clicke sobre el número, en la columna a la izquierda. La solicitud está editada; a bajo de la página se encuentran tres opciones.

Suprimir la solicitud

Suprimir la solicitud de la lista. Le va a pedir una confirmación de supresión.  
**CUIDADO: la cancelación de la solicitud esta irreversible.**

Cancelar

Cancelar todas las modificaciones que hizo.

Guardar

Salvaguardar las modificaciones que hizo para esta solicitud.

### **Buscar una solicitud especial**

La función « Filtrar por: » le permite a buscar y aislar una solicitud especial de la lista de solicitudes de devolución. Por ejemplo, para que solo aparezcan las devoluciones de una tablet con referencia MFC181ES, indique la referencia del producto en el marco adecuado, y clicke **Buscar** sobre a la derecha.

The screenshot shows the Lexibook web application interface. At the top, there is a navigation bar with the Lexibook logo, language selection (Idioma: [Flags]), and an 'Ayuda' link. Below the navigation bar, there are three tabs: 'Inicio', 'Todas las solicitudes' (which is active), and 'Nueva solicitud'. The date and time '26-09-2014 11:00:45' and a 'Deconexión' link are also visible. The main content area features a search filter section with the following fields:

Filtrar por:	Referencia del producto:	Nº de serie:	Ref. del cliente:	Motivo de la devolución:	Estatuto:	Buscar
	MFC181ES			-----	-----	Buscar

Below the search filter, the text 'No records found' is displayed.

Usted puede también buscar un archivo con su referencia interna que corresponde a ese archivo SERVICIO POST VENTA (Ref. del cliente).

### Puede también hacer la búsqueda con varios criterios

Por ejemplo, busque todas las tablets ref. MFC181ES por las cuales hizo una solicitud por el motivo: avería al desembalaje.

Llenar la referencia del producto, y seleccionar « Avería al desembalaje/PMS » como motivo de devolución y clicke sobre **Buscar**

Idioma: [Ayuda](#)

Inicio **Todas las solicitudes** Nueva solicitud 26-09-2014 11:03:24 [Deconexión](#)

Filtrar por: Referencia del producto: MFC181ES Nº de serie: Ref. del cliente: Motivo de la devolución: Avería al desembalaje Estatuto: ----- **Buscar**

No records found

### Para borrar las opciones de ordenación

- Clicke sobre **X** para borrar las opciones « Referencias del producto » o « N° de serie »
- Seleccionar ----- para borrar las opciones « Motivo de la devolución » o « Estatuto »

Idioma: [Ayuda](#)

Inicio **Todas las solicitudes** Nueva solicitud 26-09-2014 11:03:24 [Deconexión](#)

Filtrar por: Referencia del producto: MFC181ES Nº de serie: Ref. del cliente: Motivo de la devolución: Avería al desembalaje Estatuto: ----- **Buscar**

No records found