

Guide rapide - Enregistrer une réclamation

Pour enregistrer votre réclamation, il faut créer un compte client et vous connecter à l'aide de vos identifiants à la boutique en ligne.

Cliquez sur « mon espace » puis « réclamation et retours » et « enregistrer la réclamation ».



Puisque les réclamations varient selon leurs motifs, il existe différentes options pour les gérer. S'il s'agit d'une pièce défectueuse, vous pouvez saisir la réclamation en saisissant le nom du produit ou le numéro de commande. S'il s'agit d'un problème de livraison, cliquez sur livraison.



Pour enregistrer une réclamation par article, commencez par chercher votre article en saisissant la référence ou son intitulé. Lorsque vous trouvez la référence souhaitée, sélectionnez-la puis cliquez sur « ajouter » et continuez en précisant la quantité. Si vous souhaitez ajouter d'autres articles à la réclamation, répétez cette étape ou bien cliquez sur « suivant » pour avancer.

Pour enregistrer une réclamation par numéro de commande PERMOBIL, commencez par sélectionner la commande puis choisissez les pièces détachées que vous souhaitez inclure dans la réclamation.

Dans l'étape suivante, vous devez préciser les informations de votre réclamation. Afin de traiter celle-ci au plus vite, merci de fournir toutes les informations nécessaires. Si le montant de la réclamation est inférieur à 100 € aucun retour n'est nécessaire et il sera obligatoire de fournir des photos qui justifient votre réclamation. Lorsque toutes les informations sont saisies, cliquez sur « suivant ».

Vérifiez que toutes les informations saisies sont correctes et ajoutez un contact (Prénom / Nom). Cliquez sur « suivant » pour continuer.

Enregistrez la réclamation, vérifiez les informations saisies dans le résumé et finalisez la réclamation en cliquant sur « enregistrer la réclamation ».

Après la soumission de la réclamation, 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 réclamation en vous rendant sur Réclamations et Retours sous l'onglet Téléchargement.