

# Instructions pour le retour des marchandises

## Contents

- Instructions pour le retour des marchandises ..... 1
- Général ..... 2
- Se connecter ..... 2
- Changer votre mot de passe ..... 4
- Demande de retour de marchandises ..... 4
- Traitement de votre demande ..... 8
- Suivi d'un RMA ..... 9

## Général

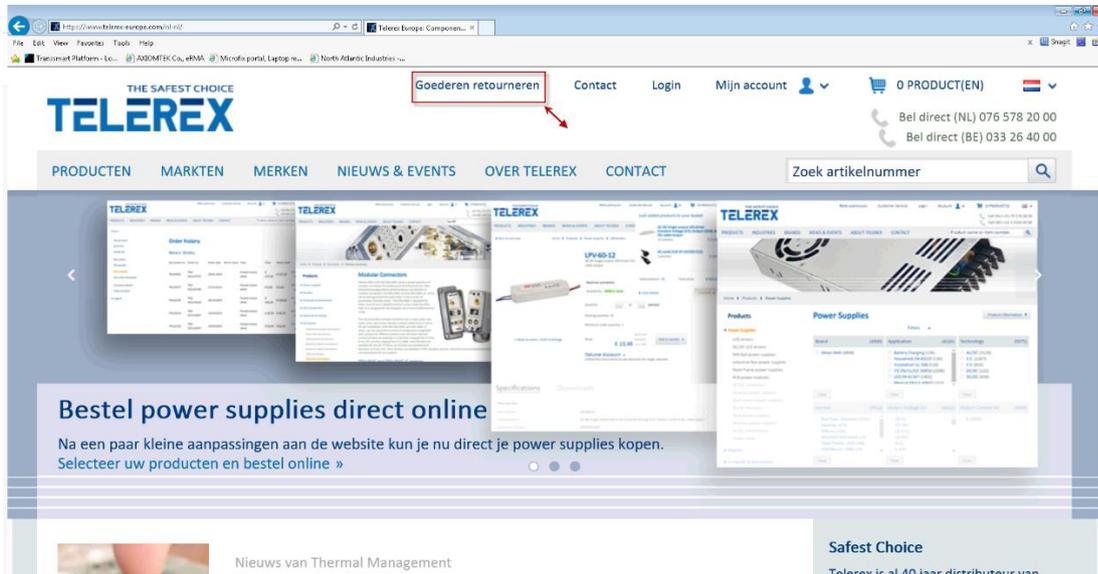
Pour les sociétés Telerex Nederland B.V., Telerex NV, Eltrex Motion B.V., EltrexPro B.V. et Luxendi B.V., les demandes de retour (RMA) sont également traitées par Eight Lakes Shared Services B.V. Notre équipe RMA est désormais votre premier interlocuteur pour votre demande et son traitement. Vous pouvez les contacter par courriel, [RMA@8-lakes.com](mailto:RMA@8-lakes.com) ou par téléphone, +31 (0)76 578 20 91.

## Se connecter

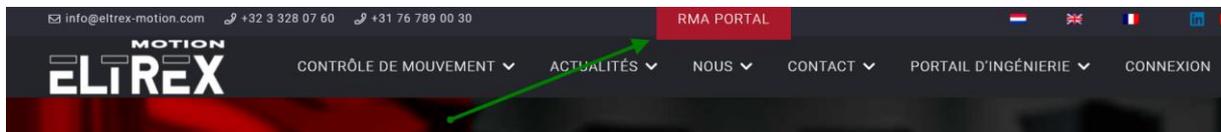
Pour vous connecter, vous avez besoin d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe. Vous pouvez le demander par téléphone ou par courriel, et vous recevrez votre mot de passe par courriel.

Avec votre nom d'utilisateur et votre mot de passe, vous pouvez vous connecter au portail RMA sur [www.telerex-europe.com](http://www.telerex-europe.com), [www.luxendi.com](http://www.luxendi.com), [www.eltrex-motion.com](http://www.eltrex-motion.com).

Pour Telerex et Luxendi: cliquez sur « Retour marchandises », vous serez dirigé vers la page de connexion.



Pour Eltrex Motion: cliquez sur « Contact », « RMA Portal », vous serez dirigé vers la page de connexion.



Vous pouvez entrer ici votre nom d'utilisateur et votre mot de passe, puis vous connecter.

# Bienvenue!

Vous pouvez saisir ici votre demande de retour de marchandises (RMA) et vérifier l'état d'avancement de vos demandes en cours. Vous pouvez vous connecter ci-dessous pour continuer. Vous n'avez pas encore de données de connexion pour le portail RMA ? Demandez-les via le bouton « demander les données de connexion ». Nos collaborateurs vous les enverront dès que possible. Nous tenons à souligner que les données de connexion ne sont pas les mêmes que celles du portail client.

Nom d'utilisateur:

Mot de passe:

**Se connecter** ▶

[Mot de passe oublié ?](#)

**Demande de données de connexion**

Si vous n'avez pas un nom d'utilisateur et un mot de passe, vous pouvez les demander en cliquant sur le bouton «Demande de connexion». Remplissez les détails et appuyez sur «Envoyer e-mail».

**Demande de données de connexion**

Nom de famille

Nom de famille

Prénom

Prénom

N° de téléphone

N° de téléphone

Nom de la société

Nom de la société

**Envoyer e-mail**

**Fin**

imprim

Demander les données de connexion

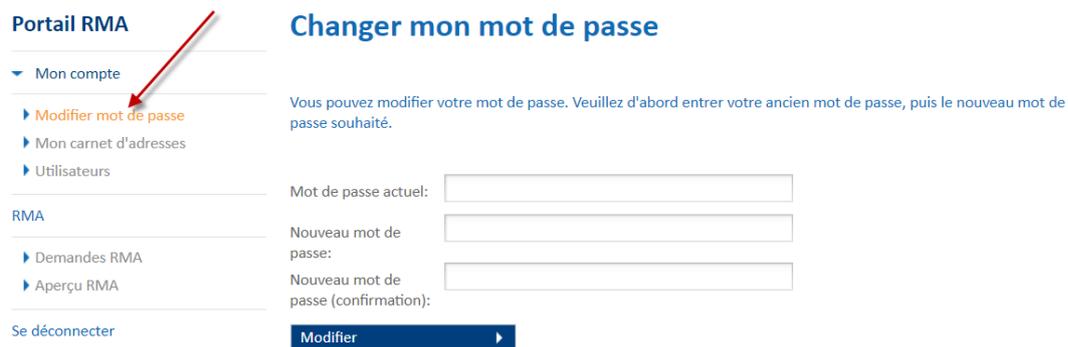
Maintenant, un e-mail est envoyé à notre service RMA et ils vous fourniront un nom d'utilisateur et un mot de passe par e-mail.

Lorsque vous vous connectez pour la première fois, vous recevez une demande unique de changement de votre mot de passe ; il s'agit d'une action obligatoire. Le mot de passe doit comporter **au moins 8 caractères** et doit être différent du mot de passe précédent.

Pour confirmer, il faut saisir votre ancien mot de passe, suivi de 2 fois le nouveau mot de passe choisi:

## Changer votre mot de passe

En attendant, vous pouvez changer votre mot de passe via « Mon compte » :



**Portail RMA**

- Mon compte
  - Modifier mot de passe**
  - Mon carnet d'adresses
  - Utilisateurs
- RMA
  - Demandes RMA
  - Aperçu RMA
- Se déconnecter

### Changer mon mot de passe

Vous pouvez modifier votre mot de passe. Veuillez d'abord entrer votre ancien mot de passe, puis le nouveau mot de passe souhaité.

Mot de passe actuel:

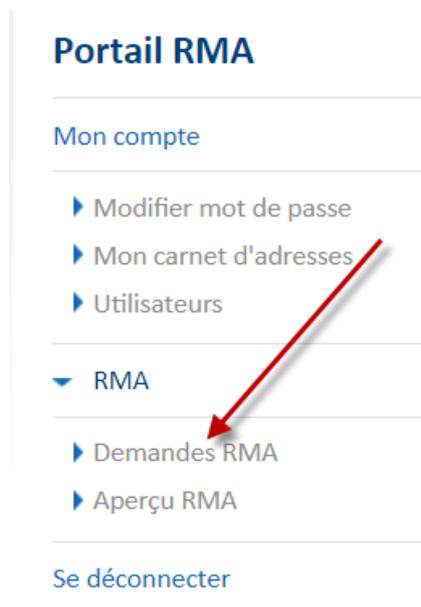
Nouveau mot de passe:

Nouveau mot de passe (confirmation):

**Modifier**

## Demande de retour de marchandises

Pour faire une nouvelle demande, allez dans l'option « Demandes de RMA » :



**Portail RMA**

- Mon compte
  - Modifier mot de passe
  - Mon carnet d'adresses
  - Utilisateurs
- RMA**
  - Demandes RMA**
  - Aperçu RMA
- Se déconnecter

Dans l'écran suivant, vous indiquez vos coordonnées :

## Portail RMA

### Mon compte

- ▶ Modifier mot de passe
- ▶ Mon carnet d'adresses
- ▶ Utilisateurs

### ▼ RMA

- ▶ Demandes RMA
- ▶ Aperçu RMA

### Se déconnecter

## Demander RMA

### Informations société

Votre référence:

Numéro de client:

Nom:

Adresse:

Code postal:

Lieu:

Pays:

### Informations de contact

Personne à contacter:

Téléphone:

Fax:

Courriel:

Suivant ▶

Appuyez sur « Suivant », et vous arriverez à l'écran de demande de RMA.

Vous entrez ici les détails de l'article à retourner :

## Demander RMA

Numéro d'article:	<input type="text"/>	<input type="button" value="v"/> <span>?</span>
Numéro de facture:	<input type="text"/>	<input type="button" value="v"/> <span>?</span>
Quantité:	<input type="text" value="1"/>	
Numéro(s) de série:	<input type="text"/>	<input type="button" value="+"/> <input type="button" value="x"/>
Urgent:	<input type="checkbox"/>	
Date de réception:	<input type="text"/>	
Description de la panne:	<input type="text" value="test ml"/>	
Circonstances spéciales:	<input type="text"/>	
Action souhaitée:	<input checked="" type="radio"/> Remplacer	
	<input type="radio"/> Remboursement	
Sous garantie:	<input type="checkbox"/>	
Rapport d'enquête souhaité:	<input type="checkbox"/>	
Adresse de retour:	<input type="text"/>	<span>?</span>

Lorsque vous avez terminé votre demande, appuyez sur « Compléter demande » sous ce champ.

Souhaitez-vous renvoyer d'autres articles ? Ensuite, choisissez « Article ajouté ».

## Portail RMA

### Mon compte

- ▶ Modifier mot de passe
- ▶ Mon carnet d'adresses
- ▶ Utilisateurs

### ▼ RMA

- ▶ Demandes RMA
- ▶ Aperçu RMA

Se déconnecter

## Demander RMA

Informations société				
Numéro de client				
Nom				
Adresse				
Code postal				
Lieu				
Pays				
Votre référence				
Informations de contact				
Personne à contacter				
Téléphone				
Fax				
Courriel				
Numéro d'article	Numéro de facture	Date de réception	Numéro(s) de série	
003108015165				 
<a href="#">+ Ajouter article</a>				
<b>Annexe</b>	<input type="button" value="Bestand kiezen"/> Geen bestand gekozen 			
<b>Instructions d'Expédition</b>				
<a href="#">Cliquez ici pour nos Instructions d'Expédition.</a>				
<b>Conditions</b>				
<input type="checkbox"/> J'ai lu et j'accepte les conditions RMA. <a href="#">Cliquez ici pour les conditions de retour de matériel (RMA).</a>				
<input type="button" value="Demande envoyée"/> ▶				

Vous serez ensuite dirigé vers un écran de synthèse où vous pourrez vérifier à nouveau les données ou les modifier, le cas échéant.

Une fois que vous avez accepté les conditions, vous pouvez envoyer la demande par appuyez sur « Demande envoyée ».

**IMPORTANT: assurez-vous de lire nos instructions d'expédition et nos conditions RMA sur cette page.**

NOTE :

- Si vous avez plus de 10 articles **différents**, vous pouvez introduire une demande de RMA par courriel à [RMA@8-lakes.com](mailto:RMA@8-lakes.com).
- En cas de retour de plus de 10 pièces du même article, vous pouvez remplir le champ « circonstances particulières » : concerne un retour de (nombre de) pièces de l'article ...

## Traitement de votre demande

Vous recevrez un **numéro RMA** par courriel après l'évaluation de votre demande.

Veuillez ne pas envoyer le matériel avant d'avoir reçu le numéro RMA et les instructions d'expédition.

**Nous ne pouvons pas traiter les produits sans numéro RMA.**

Nous vous tiendrons informé de votre demande par courrier électronique.

## Suivi d'un RMA

Si vous êtes connecté, vous aurez un aperçu de vos demandes et retours de RMA. Allez sur l'aperçu RMA sur le site internet.

### Portail RMA

Mon compte

- ▶ Modifier mot de passe
- ▶ Mon carnet d'adresses
- ▶ Utilisateurs

▼ RMA

- ▶ Demandes RMA
- ▶ Aperçu RMA

Se déconnecter

### Mon aperçu RMA

Vous trouverez ici un aperçu de vos demandes de retour de marchandises (RMA). Vous pouvez vérifier ici l'état d'avancement et consulter les données.

N° RMA	<input type="text"/>
Numéro d'article	<input type="text"/>
Status	<input type="checkbox"/> Créé <input checked="" type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Clôturé

N° RMA	Numéro d'article	Statut actuel	Dernière modification
--------	------------------	---------------	-----------------------

[+ Demander RMA](#)

Vous trouverez ici un aperçu de toutes vos demandes, en fonction des critères de sélection que vous avez saisis :

R004612	IMB205VGGA	RMA is processed and closed	21-10-2014	
R004579	WD3200BPVT	RMA is processed and closed	13-10-2014	
R004578	WD5000AAKX	RMA is processed and closed	13-10-2014	
R004435	KTC5520-EATX	RMA is processed and closed	04-09-2014	
R004318	R2W-6460P-R	RMA is processed and closed	27-07-2014	
R004297	810470-4500	RMA is processed and closed	13-07-2014	
R004232	OPS885-RC-NP	RMA is processed and closed	15-06-2014	
R004144	PMB-871LF	RMA is processed and closed	11-05-2014	
R003907	WD3200BPVT	RMA is processed and closed	06-03-2014	

En cliquant sur l'icône du document, vous pouvez consulter le RMA, visualiser les données et voir l'état d'avancement actuel.

En cas de problème avec ou pendant la demande d'un RMA sur notre site internet, veuillez contacter le département RMA - [RMA@8-lakes.com](mailto:RMA@8-lakes.com), numéro de téléphone +31 (0)76 578 20 91.