



STORZ & BICKEL

INSTRUCTIONS

créer une demande de réparation (RMA)

TABLE DES MATIÈRES

Création de comptes clients	3
Enregistrement du dispositif	6
Lancement du RMA	10
Réparation payée	14

CRÉATION DE COMPTES CLIENTS

Comment créer un compte client?

En créant un compte client, vous avez déjà
gagnez déjà 200 points S&B. Pour en savoir plus:
www.storz-bickel.com/sb-points

Étape 1
Ouvrez le site web:
www.storz-bickel.com

é, veuillez sélectionner votre pays pour être dirigé vers le bon store.



Créer un nouveau compte client

Créez un compte sur notre site maintenant et gagnez des **200 Points fidélité** (5,00EUR). Votre solde est de **200 Points fidélité**. [En savoir plus](#)

Abonnez-vous à notre newsletter dès maintenant et gagnez **50 Points fidélité** (1,25EUR). Votre solde est de **200 Points fidélité**. [En savoir plus](#)

Informations personnelles

Prénom *

Nom *

Je souhaite recevoir la newsletter

Date de naissance *



Allemagne ▾

Se connecter ou **Créer un compte** French ▾

choisissez votre pays si
si le bon n'est pas déjà
déjà sélectionné.*

Étape 2
Créer un compte.

Pour ouvrir un compte client
vous devez être âgé d'au
moins 18 ans.

Tous les champs
marqués d'un *
sont des champs
obligatoires.

***Le pays correct doit être sélectionné afin de compléter la demande de RMA.**

Étape 3

Confirmez votre
adresse e-mail.

Nous vous enverrons un e-mail vous informant de la
création de votre compte client.

Suivez les instructions de l'e-mail et confirmez votre
adresse e-mail pour terminer l'enregistrement.



Une fois que vous avez créé votre compte client, vous pouvez enregistrer vos appareils S&B.

ENREGISTREMENT DES DISPOSITIFS

Comment puis-je enregistrer mes appareils?

Après avoir confirmé votre e-mail, vous pouvez vous connecter et accéder à plusieurs fonctions.



Mon Compte

Mes commandes

Ma liste d'achats

Carnet d'adresses

Informations du compte

Points de fidélité

Mes commentaires

Abonnements à la newsletter

Mes invitations

Mes retours

Mes appareils

Mon Compte

Informations du compte

Informations de contact

[Editer](#) | [Modifier le mot de passe](#)

Newsletters

Vous n'êtes pas abonné à notre newsletter.

[Editer](#)

Carnet d'adresses [Gérer les adresses](#)

Adresse de facturation par défaut

Vous n'avez pas spécifié d'adresse de facturation par défaut.

[Éditer l'adresse](#)

Adresse de livraison par défaut

Vous n'avez pas spécifié d'adresse de livraison par défaut.

[Éditer l'adresse](#)

Étape 4

Sélectionnez
„Mes appareils“.

Enregistrez votre appareil.



Mon Compte

Mes commandes

Ma liste d'achats

Carnet d'adresses

Informations du compte

Points de fidélité

Mes commentaires

Abonnements à la newsletter

Mes invitations

Mes retours

Mes appareils

Mes appareils

REGISTER DEVICE

Étape 5

Sélectionnez „dispositif d'enregistrement“.

Si la date de la facture est inconnue, vous pouvez envoyer un e-mail avec le numéro de série à info@storz-bickel.com et la demander.

Si aucune facture n'est disponible, une photo du numéro de série peut être téléchargée.

Dans certains cas, l'enregistrement est rejeté en raison d'informations manquantes ou incorrectes.

Étape 6

Remplissez toutes les informations.

Enregistrement de l'appareil

Entrer le numéro de série *

Type de produit *

--Veuillez choisir--

Date de facturation *

Facturer *

Cliquez ici ou déposez un fichier sur cette zone.

Allowed file types: .pdf, .jpg, .jpeg, .png (max. 2MB)

SOUMETTRE

Enregistrement de l'appareil

Entrer le numéro de série *

Type de produit *

Date de facturation *

Facturer *


Cliquez ici ou déposez un fichier sur cette zone.

Allowed file types: .pdf, .jpg, .jpeg, .png (max. 2MB)

SOUMETTRE

Étape 7
Sélectionnez
„Soumettre“.

Vous recevrez un e-mail de confirmation une fois que l'enregistrement de votre appareil aura réussi. Cela peut prendre jusqu'à 72 heures.

LANCEMENT DE LA RMA

Comment créer une autorisation de retour
de marchandise (RMA)?

Une fois l'enregistrement de votre dispositif approuvé, vous pouvez créer un RMA.



Mon Compte

Mes commandes

Ma liste d'achats

Carnet d'adresses

Informations du compte

Points de fidélité

Mes commentaires

Abonnements à la newsletter

Mes invitations

Mes retours

Mes appareils

Mes appareils

Miniature	Nom	Numéro de série	Date d'achat	Warranty Date	Statut	Action
-----------	-----	-----------------	--------------	---------------	--------	--------

REGISTER DEVICE

Vous pouvez vérifier l'état de votre appareil à tout moment.

Registered

Initiez la RMA

Étape 8
Sélectionnez „Initier RMA“.

Étape 9

Remplissez le formulaire RMA.

Mes commandes

Ma liste d'achats

Carnet d'adresses

Informations du compte

Points de fidélité

Mes commentaires

Abonnements à la newsletter

Mes invitations

Mes retours

Mes appareils

Ma liste d'achats

Vous n'avez aucun article dans votre liste d'achats.

Créer un nouveau retour produit

Pays *	<input type="text" value="--Veuillez choisir--"/>	Région	<input type="text"/>
Prénom *	<input type="text"/>	Nom de famille *	<input type="text"/>
Adresse *	<input type="text"/>	Ajout à l'adresse	<input type="text"/>
Ville *	<input type="text"/>	Code postal *	<input type="text"/>
Téléphone *	<input type="text"/>		
Email *	<input type="text"/>	Confirmez l'email *	<input type="text"/>

Informations sur les articles retournés

Article *	<input type="text"/>	Quantité à retourner *	<input type="text"/>
		Quantité restante : 1	
		Lieu d'achat *	<input type="text"/>
		Prix *	<input type="text"/>
		Description de l'erreur *	<input type="text"/>

Étape 10

Sélectionnez „Démarrer RMA“.

DÉMARRER RMA

La demande d'autorisation de retour a été lancée. Vous recevrez un courriel de confirmation du service après-vente. Cela peut prendre jusqu'à 72 heures.

L'état du RMA peut être vérifié dans le compte client sous „Mes retours“.



Mon Compte

Mes commandes

Ma liste d'achats

Carnet d'adresses

Informations du compte

Points de fidélité

Mes commentaires

Abonnements à la newsletter

Mes invitations

Mes retours

Mes appareils

Étape 11
Sélectionnez
„Mes retours“.

Nous vous enverrons un e-mail vous informant lorsque l'état de votre RMA change.

Vous pouvez vérifier l'état l'état de votre appareil à tout moment.

Mes appareils

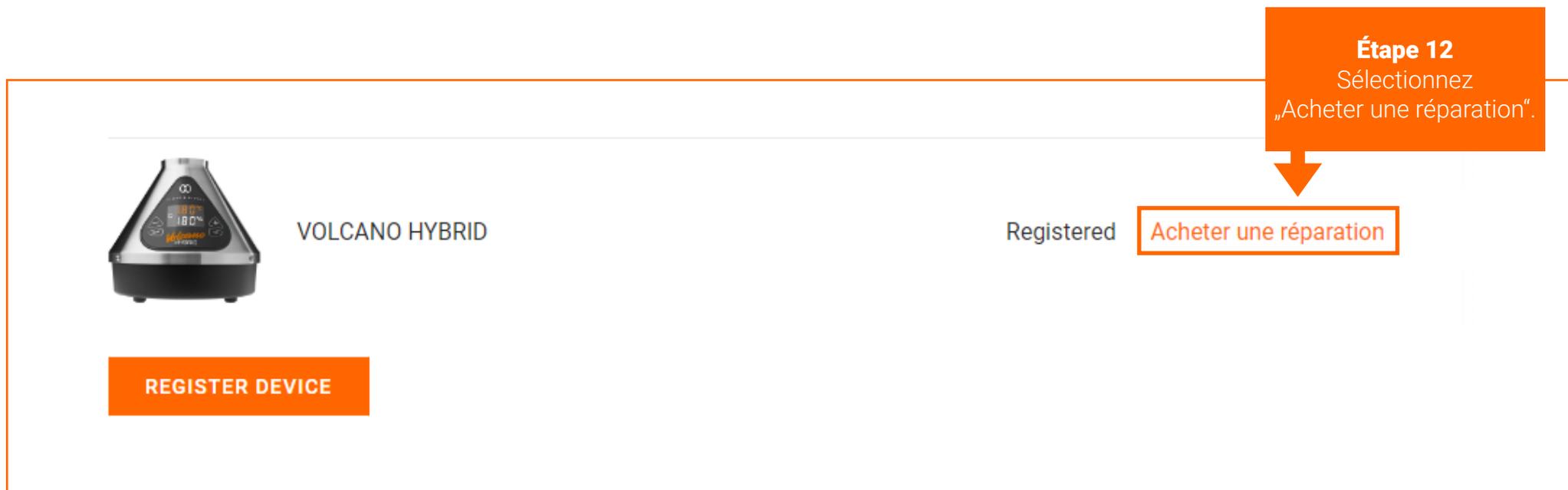
Miniature	Nom	Numéro de série	Date d'achat	Warranty Date	Statut	Action
	VOLCANO HYBRID				Registered	Acheter une réparation

REGISTER DEVICE

RÉPARATION PAYÉE

Comment acheter une réparation payante?

Acheter une réparation payante.



Étape 12
Sélectionnez „Acheter une réparation“.

 VOLCANO HYBRID

Registered **Acheter une réparation**

REGISTER DEVICE

Dans certains cas, le bouton **„Acheter une réparation“** peut se trouver à **un autre endroit**.
Comme sur la **page 16**.

Dans certains cas, le bouton „Acheter une réparation“ peut se trouver à un autre endroit.

Mes retours

Retour n°	Date	Expédier depuis	Statut du retour
			Approved + Repair

Étape 12.1
Sélectionnez
„Voir le retour“.



Voir le retour

Retour n°000000000000

Approved + Repair

Étape 12.2

Sélectionnez
„Acheter une réparation“.



Acheter une réparation

Adresse de livraison

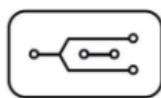
STORZ & BICKEL
In Grubenäcker 5-9
Tuttlingen, Baden-Württemberg, 78532
Allemagne
T: +4974619697070

Choisissez l'étui de réparation qui correspond le mieux au défaut de votre appareil.

Étape 13
Sélectionnez un
raccord réparation.



Repair HYBRID ONYX Electronics



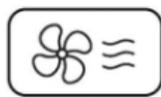
Repair HYBRID Electronics



Repair HYBRID Housing



Repair HYBRID (ONYX) Heating



Repair HYBRID (ONYX) Air
Management/Housing Bottom Part

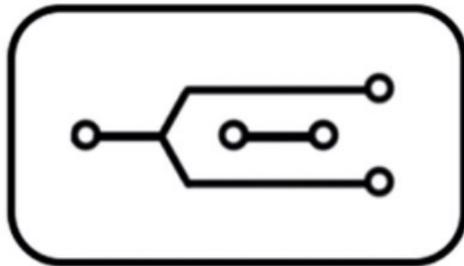


Repair HYBRID ONYX Housing

Si vous n'êtes pas sûr de la l'étui de réparation qui convient à votre appareil, vous pouvez consulter les descriptions des cas de réparation ou contacter service@storz-bickel.com.

Repair HYBRID Electronics

En stock
SKU#: 99 70-NA



Étape 14
Choisissez le numéro de série que vous souhaitez acheter une réparation.

Repair *

-- Faites un choix --

1

AJOUTER AU PANIER

Étape 15
Sélectionnez „Ajouter au panier“.

Suivez les instructions du processus de vérification.

Étape 16

Renvoyez votre
appareil défectueux.

Veillez suivre les instructions
d'emballage dans votre e-mail de
confirmation RMA ou sur le site
www.storz-bickel.com/service sous la
rubrique „Informations complémentaires“.
lorsque vous nous envoyez votre appareil.



L'état du RMA peut être vérifié dans le compte client sous „Mes retours“.



STORZ & BICKEL