



STORZ & BICKEL

INSTRUCTIONS

créer une demande de réparation (RMA)
sur smartphone

TABLE DES MATIÈRES

Création de comptes clients	3
Enregistrement du dispositif	6
Lancement du RMA	9
Réparation payée	12

CRÉATION DE COMPTES CLIENTS

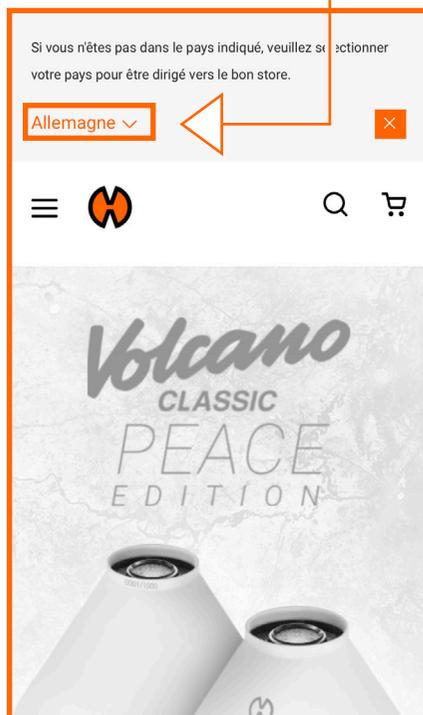
Comment créer un compte client?

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

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

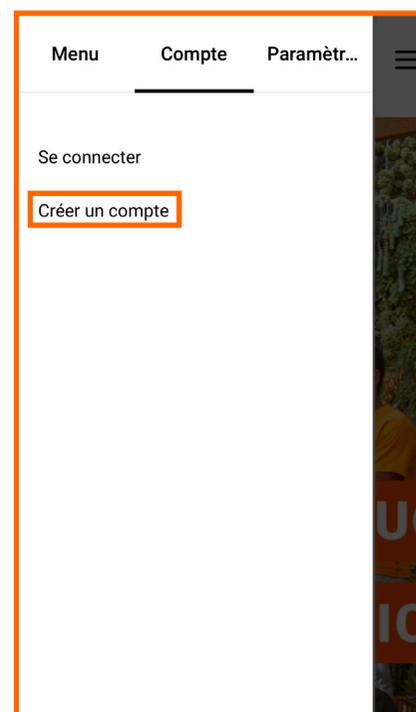
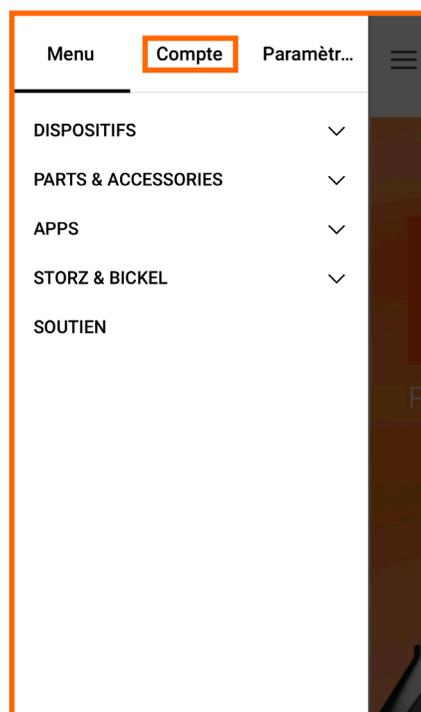


Étape 2

Créer un compte.

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

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



*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

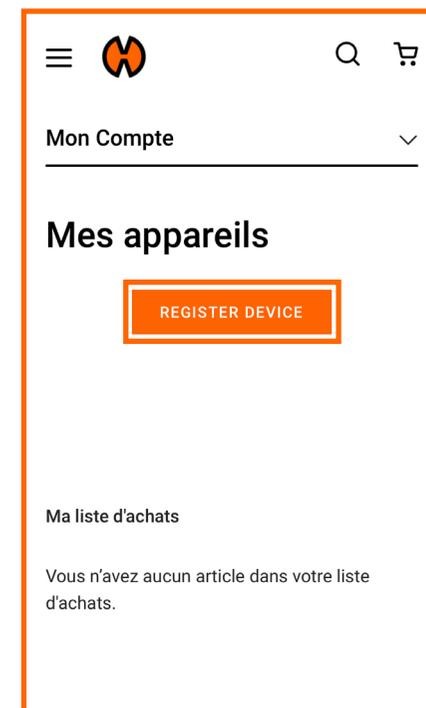
Comment puis-je enregistrer mes appareils?

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

Étape 4
Sélectionnez
„Mes appareils“.



Étape 5
Sélectionnez „dispositif
d'enregistrement“.



Enregistrez votre appareil.

Étape 6

Remplissez toutes les informations.

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.

Mes appareils

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

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

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)?

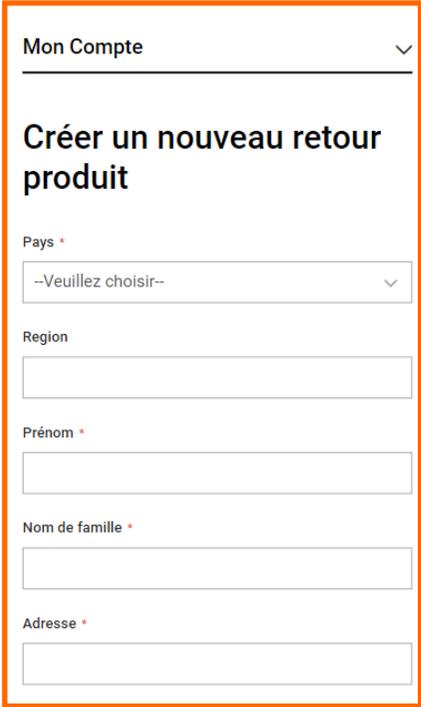
Une fois l'enregistrement de votre dispositif approuvé, vous pouvez créer un RMA.



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

Étape 8
Sélectionnez „Initier RMA“.

Étape 9
Remplissez le formulaire RMA.



Étape 10
Sélectionnez „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 ^

- 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

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

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

Étape 11
Sélectionnez „Mes retours“.



Nom: VOLCANO HYBRID
Numéro de série:
Date d'achat:
Warranty Date:
Statut: Registered
[Acheter une réparation](#)

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

RÉPARATION PAYÉE

Comment acheter une réparation payante?

Acheter une réparation payante.

Étape 12

Sélectionnez
„Acheter une réparation“.



Nom: VOLCANO HYBRID

Numéro de série

Date d'achat:

Warranty Date:

Statut: Registered

Acheter une réparation

Dans certains cas, le bouton **„Acheter une réparation“**
peut se trouver à **un autre endroit**.
Comme sur la **page 14**.

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

Étape 12.1
Sélectionnez
„Voir le retour“.



Étape 12.2
Sélectionnez
„Acheter une réparation“.



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

Étape 13

Sélectionnez un raccord réparation.

A grid of four repair kit options, each with an icon and a price:

- Repair HYBRID ONYX Electronics: 189,00EUR (highlighted with an orange border)
- Repair HYBRID Electronics: 189,00EUR
- Repair HYBRID Housing: 139,00EUR
- Repair HYBRID (ONYX) Heating: 139,00EUR

Étape 14

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

Product page for Repair HYBRID Electronics:

- Image of the repair kit
- Product name: Repair HYBRID Electronics
- Price: 189,00EUR
- Status: En stock
- SKU#: 99 70-NA
- Repair * dropdown menu: -- Faites un choix --
- Quantity: 1
- Button: AJOUTER AU PANIER

Étape 15

Sélectionnez „Ajouter au panier“.

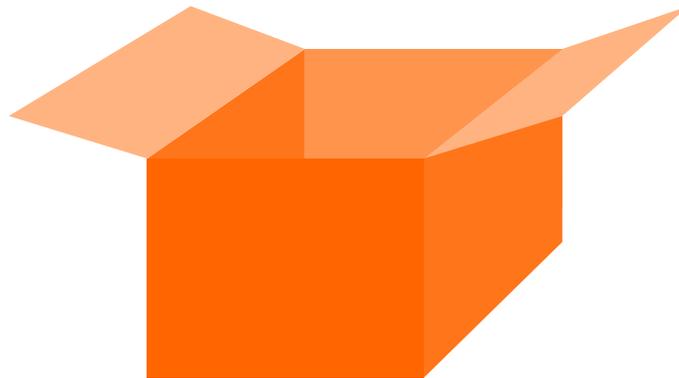
Si vous n'êtes pas sûr de la l'étui de réparation qui convient à votre appareil, vous pouvez consulter les descriptions des cas de réparation ou contacter service@storz-bickel.com.

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