

Straumann eReturn

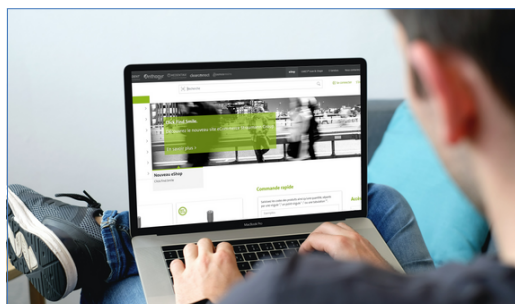
Step-by-step



Retourner et
échanger un
produit via
notre service
eReturn

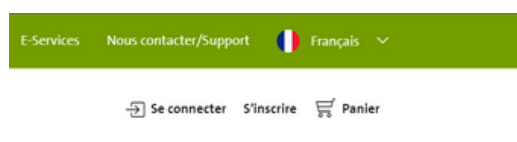
Comment ça marche :

1. Ouvrir votre navigateur internet
2. Allez sur www.straumann.fr/eshop
3. Allez dans la zone - eService & Retour
4. Remplir les formulaires
5. Préparer votre colis pour le transporteur



Ouvrez votre navigateur internet

Rendez-vous sur www.straumann.fr/eshop



Connectez-vous à votre compte

Si vous n'avez pas de compte eShop, vous pouvez nous en faire la demande via notre eShop en cliquant sur "S'inscrire" ou par téléphone au 01.64.17.30.08 - Touche 1

straumanngroup

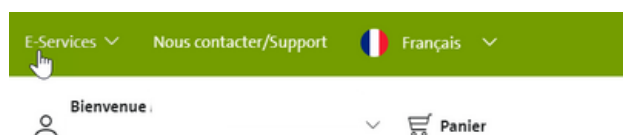
Votre Login

.....

Login

[Forgot your password?](#)

[Don't have an account? Register](#)



Rendez-vous dans le menu e-Services en haut à droite de la page.



straumanngroup Découvrez nos marques

Nous contacter/Support Français

Bienvenue Panier

Dashboard

Retour au eShop

General

- Mon tableau de bord
- Informations de mon profil
- Données entreprise
- Gestion des cartes de paiement

Commandes

- Mes modèles de commande
- Mes commandes
- Mes commandes CAD-

Self-Service

1 **Retours**
Accédez à la politique de retour, à l'échange plus rapide de produits, à l'aperçu des commandes de retour et aux reçus de retour.

Factures et paiements

Scan and Shape

Informations de mon profil
Nom : MARIE FRANCOIS

Information de l'entreprise :
Numéro de client : 15117870 CLIENT TEST E-SHOP

Vous pouvez accéder au module de retour en **1** ou **2**

Lancer un retour

Je souhaite retourner un produit d'origine, non endommagé non marqué



Retour d'articles

Mes retours et incidents

- Mes retours
- Mes incidents
- 2** Retours

Cliquez sur "Retour d'articles"



⚠ Selon nos conditions générales de vente, l'échange est autorisé à une condition : **Produit acheté il y a moins de 2 ans, avec une péremption supérieure à 6 mois** (pas de dégradation sur le produit : stylo, autocollant, produit ouvert, emballage endommagé...).

Pour tout produit acheté il y a **moins de 30 jours**, cela donnera lieu à l'édition d'un avoir, sans commande d'échange.

Saisir une nouvelle demande de retour

Confirmation de création de retour

1 Création — 2 Soumettre — 3 Confirmation

merci de choisir les produits pour le retour

Recherche par ID produit/lot Entrez référence produit Entrez numéro de lot

(Veuillez sélectionner)

Recherche par numéro de facture/référence

Recherche par ID produit/lot

Recherche par numéro de livraison

Vous avez la possibilité de faire un retour en faisant une recherche par :

- n° de facture (90xxxxxxx)
- n° de livraison (82xxxxxx)
- référence produit et lot

Exemple de retour sur la base d'une facture (le fonctionnement est identique pour les retours sur la base de la référence et du lot ou du numéro de livraison)

Saisir une nouvelle demande de retour

Confirmation de création de retour

1 Création — 2 Soumettre — 3 Confir

merci de choisir les produits pour le retour

Recherche par numéro de facture/

Rechercher

Saisir le numéro de facture (90xxxxxxx) puis "Rechercher".

⚠ Si aucun résultat ne ressort, cela signifie que les pièces d'origines n'ont pas été commandées sur le compte connecté.

Sélectionner	Référence produit Désignation produit	Quantité retournée Quantité commandée	Lot	Livraison Position Date	Facture Position Date	Statut
<input type="checkbox"/>	 048.035 RN COIFFE DE CICATRISATION, H 2.0MM, TI	1	FME05	0822634537 000040 08.02.2022	0923862501 40 08.02.2022	Echange est nécessaire
<input type="checkbox"/>	 048.402 PARTIE SEC. SCALLÉE RN SYNOCTA®, H 5,5	1	FGC35	0822634537 000020 08.02.2022	0923862501 20 08.02.2022	Echange est nécessaire
<input type="checkbox"/>	 048.124 IMPL. DE MANIP. RN SYNOCTA®, L 12.0	1	PVWS7	0822634537 000010 08.02.2022	0923862501 10 08.02.2022	Echange est nécessaire

Vous retrouverez la liste de l'ensemble des produits inclus dans la facture.



En fonction de la date d'achat et de saisie du retour vous pourrez :

- achat de moins de 30 jours = demander un avoir
- achat de plus de 30 jours et de moins de 2 ans = faire un échange

Note 1 :

Si vous souhaitez faire un échange sur un produit acheté il y a moins de 30 jours, vous devrez demander un avoir puis passer une nouvelle commande.

Note 2 :

Pour tout achat de moins de 30 jours, un avoir sera généré pour annuler l'achat original (lettrage automatique).


Note 3 :

Tout produit retourné fera l'objet d'un contrôle qualité à réception.

Tout produit abîmé (trace de stylo, packaging abîmé, etc...) ou ouvert ne sera pas accepté et fera l'objet d'un retour à l'expéditeur.

Tout produit retourné avec une date de péremption inférieure à 6 mois ne sera pas accepté et fera l'objet d'un retour à l'expéditeur.

Exemple de demande d'échange (produit acheté entre 30 jours et 2 ans)

Sélectionner	Référence produit Désignation produit	Quantité retournée Quantité commandée
<input checked="" type="checkbox"/>	 048.0335 RN COIFFE DE CICATRISATION, H 2.0MM, TI	1
échange produit *		048.030 1

Indiquez ici le nombre de produits que vous souhaitez retourner

- 1 Sélectionnez la ligne et la quantité à échanger
- 2 Sélectionnez la référence et la quantité souhaitée (1 produit retourné = 1 produit en échange)
- 3 **Si vous avez plusieurs articles à retourner, refaire la même opération avant de soumettre votre demande.**
- 4 Cliquez sur "Soumettre"

Note 1 : le(s) produit(s) retourné(s) feront l'objet d'un avoir, le(s) produit(s) envoyé(s) en échange feront l'objet d'une facture.

Note 2 : les modalités d'avoir/facturation se font aux modalités de remise de la commande d'origine

Note 3 : si vous retournez X quantités, vous pourrez demander X produits différents



Merci de retourner à votre demande de retour

Raison du retour* **1**

Votre référence

Votre message pour nous

Client livré

Destinataire de la facture

Payeur

Complétez la fiche de retour.

Seul le point 1 est obligatoire.

Et cliquez sur "Soumettre"

Une fois le formulaire complété, suivre les 3 étapes suivantes :

Votre retour 2300277321 a été créé avec succès

Merci de suivre les instructions pour la gestion de votre retour de produits

1. Imprimez votre bon de retour

2. Vérifiez votre colis

3. Faites reprendre votre colis

Téléchargez le bon de retour de produits **Instructions d'emballage** **Demande d'enlèvement**

1

2

3

Demande de retour # **strau mann group** A ENVOYER À L'ADRESSE

STRAUMANN SERVICE
STRAUMANN SUD
2 RUE DE LA BOUTIQUE
94200 FONTENAY SUR BOIS

Page: 1 / 1

Votre référence: **Votre message:**

Particularités de la demande:

Date de la commande: 27/01/2023

Liste des articles:

Quantité	Pourcentage	Quantité	Description	N° de référence de l'article	Quantité	Quantité	Quantité	Quantité	Quantité
1	100%	100	48346419977500000000000000000000	PACT2011	1	1	1	1	1

Retour de produit de votre fournisseur:

Votre message:

VOTRE COLIS DOIT OBLIGATOIREMENT COMPORTER LES ÉLÉMENTS SUIVANTS:

Une enveloppe de protection

Une protection des coins (ou une protection équivalente)

Un emballage des coins (ou une protection équivalente)

Une protection des bords (ou une protection équivalente)

INSTRUCTIONS D'EMBALLAGE DE VOTRE COLIS

1. Tous les produits doivent être emballés dans une enveloppe de protection.

2. Les produits doivent être emballés dans une protection des coins.

3. Les produits doivent être emballés dans une protection des bords.

4. Le colis doit être fermé avec un scellé de sécurité.

5. Tous les colis doivent être envoyés à l'adresse suivante:

RECOMMANDATIONS PAR TÉLÉPHONE

Appeler le 01 20 19 31 08

Strau mann Group

2 rue Roger Salengro,
94200 Fontenay-sur-Bois

Téléphone: 01 20 19 31 08
Fax: 01 20 19 31 07
www.straumann.com

1

Téléchargez et imprimez la fiche de retour. Elle sera à joindre avec votre colis.

2

Lire les instructions d'emballage.
Astuce : réutilisez les colis Straumann Group pour votre retour, ils vous permettront d'assurer la protection des produits pendant le transport.



DEMANDE D'ENLÈVEMENT

Adresse d'enlèvement	Enlèvement
<input type="text"/>	Nombre d'unités d'expédition* <input type="text" value="1"/>
<input type="text"/>	Poids total (kg)* <input type="text" value="0,5"/>
<input type="text"/>	Référence ext. <input type="text" value="2300277321"/>
<input type="text"/>	Commentaire <input type="text"/>
Prénom* <input type="text" value="John"/>	Date d'enlèvement
Nom* <input type="text" value="DO"/>	Date d'enlèvement* <input type="text" value="22.03.2022"/>
Téléphone* <input type="text" value="0600000000"/>	
Adresse e-mail* <input type="text" value="john.do@test.com"/>	

Merci pour la transmission de votre retour en ligne. Nous allons traiter votre demande dès réception de votre colis.

3 Sur la demande d'enlèvement, vous pourrez :

- Sélectionner l'adresse de départ du colis
- Modifier les coordonnées de contact par défaut (elles seront utilisées par le transporteur TNT en cas de problème)
- Choisir la date de l'enlèvement (le transporteur TNT se présentera l'après midi du jour choisi)

! Bien mettre votre numéro en 06.....

! Bien remplir tous les champs étoilés, et cliquer sur "Soumettre".

N° Complé : 06324676
Exp :
Tél :

TNT
va devenir **FedEx**

Web : www.tnt.fr
Réf. : 2300277312
Colis : 1/1
Poids : 0,5 Kgs
Le : 09/03/2022

Adresse de livraison :
STRAUMANN S.A.S
2 RUE ROGER SALENGRO

94120 - FONTENAY SOUS BOIS
FR

--- SOUMIS AUX CONDITIONS GÉNÉRALES DE VENTE ET DE TRANSPORT TNT ---

94A

94120J 00000

9412345000000008

WEB : 3.0

Note : en cas de commande échange, les nouveaux produits demandés vous seront livrés sous 24h à 48h entre 9h00 et 13h00

Enfin, imprimez le bon de transport, apposez-le sur votre colis et laissez-le à disposition du transporteur TNT le jour de passage choisi.

A réception, les produits feront l'objet d'un contrôle qualité pour valider l'échange et l'avoir lié.

Retrouvez l'ensemble de vos services en ligne sur :

www.straumann.fr/eshop

Commande
eComplaint
Feedback Produits
eShop

Votre step by step en vidéo ici :



Straumann France
2 rue Roger Salengro
94120 Fontenay-sous-Bois
www.straumann.fr

© Institut Straumann AG, 2022.

Tous droits réservés. Straumann® et/ou les autres marques commerciales et logos de Straumann® mentionnés ici sont des marques commerciales ou des marques déposées de Straumann Holding AG et/ou de ses sociétés aÁliées