Value added. Value shared.

# Retours et réclamations

Dans cette section, vous retrouverez la procédure à suivre pour le retour des articles et les réclamations. Notre équipe vous assiste et répond à vos questions.

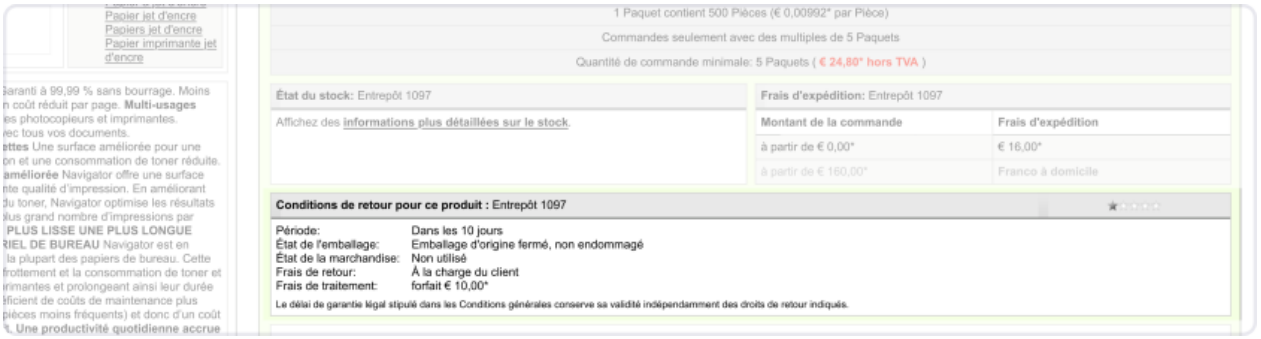
## Politiques de retour

Les politiques de retour sont propres à chaque fournisseur. Une fois que vous avez cliqué sur un produit, la page d'information apparaît avec un tableau détaillé sur la droite. Les conditions de retour propres à chaque fournisseur s'affichent en cliquant sur le menu déroulant « Afficher les conditions de retour ». Les conditions de retour des fournisseurs sont également indiquées au bas de la page d'information.










## Retour, réclamation : quelles sont les différences ?

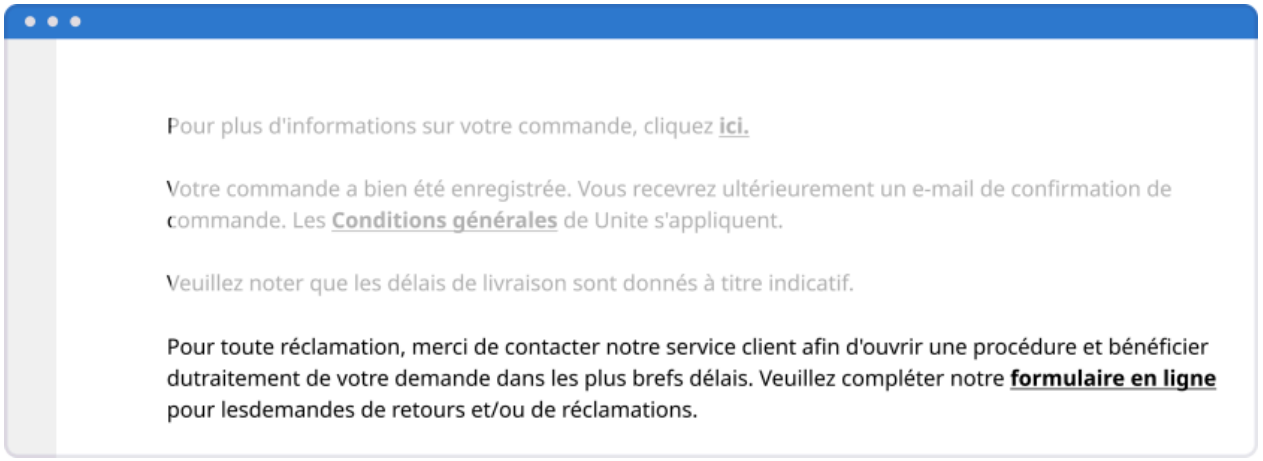
- **Retour :** il s'applique lorsque vous commandez un article par erreur ou que vous changez d'avis sur le produit. Dans le cadre des achats commerciaux, la réglementation standard sur les retours ne s'applique pas, cependant nous demandons au fournisseur de faire un geste commercial. Pour le respect de la procédure, l'emballage d'origine ne doit pas avoir été ouvert et la une demande de retour doit être adressée via le formulaire dans les plus brefs délais.
- **Réclamation :** il s'agit d'un retour qui se base sur des raisons juridiques. Vous pouvez réceptionner un article erroné, endommagé, défectueux ou incomplet par accident. Dans ce cas de figure, nous prenons en charge toute la procédure et nous spécifions les éventuelles demandes de garantie.

## Comment faire une demande de retour ?

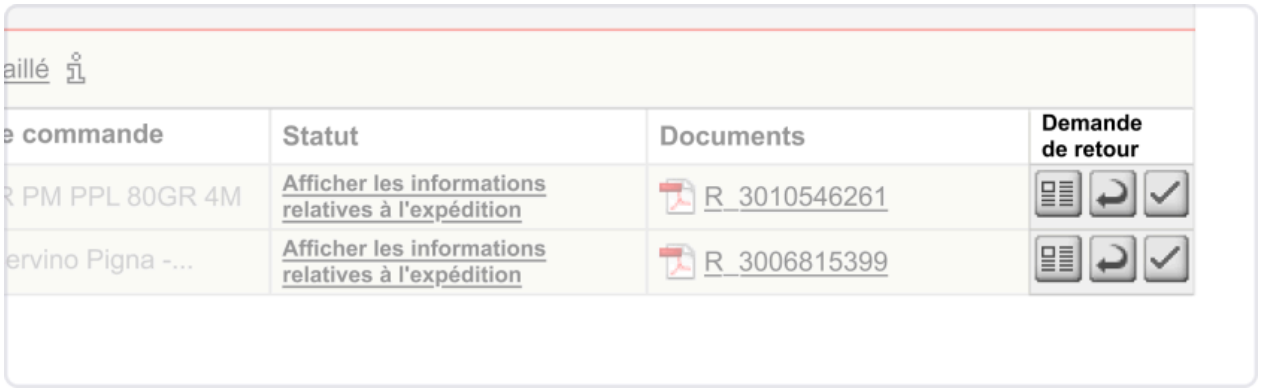
**Étape 1 : Ouvrez le formulaire de retour**

Consultez le premier e-mail adressé par Unite avec votre numéro de commande et cliquez sur le lien du « formulaire en ligne ». Connectez-vous à votre compte.

**Attention :** il s'agit d'un lien unique par commande.




Vous pouvez aussi vous connecter à votre compte et vous rendre à l'onglet « Historique de commandes ». Sélectionnez la commande concernée. Dans la colonne « Action », cliquez sur l'icône « flèche retour » et complétez le formulaire de retour.




**Étape 2 : Indiquez la raison du retour**

- Renseignez vos coordonnées de contact.
- Sélectionnez l'article concerné et la raison du retour ou de la réclamation. Cliquez sur « Continuer ».
- Les conditions de retour spécifiques à votre produit s'affichent.
- Complétez tous les champs requis relatifs à l'état et l'emballage du produit et cliquez sur « Envoyer ».
- Pour un article endommagé, merci d'ajouter une photo pour attester de l'état.

**Étape 3 : Finalisez le retour**

- Si vous sélectionnez l'option de réception de la copie par e-mail, vous recevrez un e-mail avec un récapitulatif de votre demande de retour.
- Nous vous informerons du statut de votre demande dans les plus brefs délais.

## Comment effectuer un retour sans identifiants de connexion ?

Si vous ne disposez pas d'identifiants de connexion, veuillez nous contacter pendant nos horaires de bureau.

Afin de pouvoir traiter votre demande de retour dans les meilleurs délais, voici les informations requises :

- Votre numéro de commande
- Le numéro d'article ou la description de l'article
- La raison du retour
- La quantité d'articles renvoyés
- Le numéro de série (si disponible)
- Pour le cas de dommages liés au transport, merci de bien vouloir inclure des photos du ou des article(s) endommagés et de l'emballage extérieur.