

J'ai un compte client dans la boutique BRIN DE MER et je souhaite retourner un ou des articles de ma commande dans le délai prévu. Je suis les étapes suivantes :

1. Je me connecte à mon compte client avec mon identifiant (mail enregistré lors du passage de ma commande) et mon mot de passe



2. Dans mon compte client, Je choisis la rubrique « Historique et détails de mes commandes »



3. Dans mon historique de commandes, je sélectionne la commande concernée par ma demande de retour en cliquant sur son numéro ou sur "détails"



4. Dans le détail de votre commande (bas de page), je coche les cases à gauche des produits que je souhaite retourner et je spécifie dans le champ prévu sous 'Retour de marchandise', le motif de retour et mon souhait éventuel d'échange, de code avoir ou de remboursement afin que les équipes de la boutique Brin de Mer anticipent au mieux ma demande.

Accueil > Mon compte > Historique de vos commandes

Historique de vos commandes

Vous trouverez ici vos commandes passées depuis la création de votre compte.

COMMANDE	DATE	PRIX TOTAL	PAIEMENT	STATUT	FACTURE	
n°000399	14/03/2009	35,90 €	Chèque	Livré	PDF	détails

Commande n°000399 - passée le 14/03/2009

Re-commander

Transporteur : La Poste - So Colissimo

Méthode de paiement : Chèque

Téléchargez votre facture au format PDF

Suivre votre commande pas à pas

DATE	STATUT
15/05/2013 16:52:15	Livré
14/03/2009 16:40:05	En attente du paiement par chèque

FACTURE

CH ESSAICLAIRE
12 RUE
56000 VANNES
FRANCE
....

LIVRAISON

CH ESSAICLAIRE
12 RUE
56000 VANNES
FRANCE
....

<input type="checkbox"/>	RÉFÉRENCE	PRODUIT	QUANTITÉ	PRIX	PRIX TOTAL
<input type="checkbox"/>	--	POLO RAYE ENFANT ODETAIL	1	15,00 €	15,00 €
					Total produits TTC: 35,90 €
					Total frais de port TTC: 0,00 €
					Total : 35,90 €

Retour de marchandise

Si vous désirez nous retourner un ou plusieurs produits, merci de cocher chacun d'entre eux et de spécifier un motif de retour, puis de valider.

Bonjour, le polo est trop petit, je souhaite l'échanger contre un 18 mois si c'est possible ou obtenir un code avoir pour une prochaine commande. Merci.

Générer un retour

5. Dernière étape, je clique sur « Générer un retour »

6. Ma demande est directement transmise aux équipes de Brin de Mer qui la traiteront dans les meilleurs délais (*le délai légal de 7 jours ne court qu'à partir du moment ou notre équipe valide votre retour, c'est-à-dire, à l'étape suivante. Pas d'inquiétude donc, si nous ne vous répondons pas immédiatement ! Nous faisons le maximum mais cela peut prendre un peu de temps en fonction des périodes plus ou moins chargées et du personnel disponible. Merci de votre compréhension.*)
7. Une fois le retour validé, je reçois un mail m'indiquant que je peux aller imprimer le bordereau de retour me permettant de renvoyer l'article dans les conditions prévues.

Celui-ci est disponible via mon compte client dans « mes retours produit »

The screenshot shows the 'Mon compte' page with a navigation bar at the top containing 'BÉBÉS', 'ENFANTS', 'ADULTES', 'Les MARQUES', and 'PROMOS & Fins de série'. Below the navigation bar, the page title is 'Mon compte' and the subtitle is 'Bienvenue sur votre page d'accueil. Vous pouvez gérer vos informations personnelles, vos commandes ainsi que vos adresses.' The main content area lists several options: 'Historique et détails de mes commandes', 'Mes retours produit' (highlighted with a red arrow), 'Mes avoirs', 'Mes informations personnelles', 'Mes alertes', 'Mes adresses', and 'Mes bons de réductions'. A 'Déconnexion' link is visible in the bottom right corner.

8. J'imprime mon bordereau de retour en cliquant sur l'icône « Imprimer » à droite dans le tableau

The screenshot shows the 'Retour produits' page with a navigation bar at the top containing 'BÉBÉS', 'ENFANTS', 'ADULTES', 'Les MARQUES', and 'PROMOS & Fins de série'. Below the navigation bar, the page title is 'Retour produits' and the subtitle is 'Voici la liste des retours produits en cours.' The main content area contains a table with the following data:

RETOUR	COMMANDE	ETAT DU RETOUR	DATE D'ÉMISSION	ETIQUETTE DE RETOUR
n°000021	n°000399	En attente du colis	15/05/2013	 Imprimer

A red arrow points to the printer icon in the 'ETIQUETTE DE RETOUR' column. At the bottom left, there is a 'Retour à votre compte' link, and at the bottom right, there is an 'Accueil' link.

Note : l'icône n'est disponible qu'une fois la demande de retour prise en compte et validée par le service client Brin de Mer