



Accès rapide:
Page 1: Obtenir le numéro de retour

Des commentaires sur cet article ?
Ecrivez à redaction@ldlc.com

Vous souhaitez suivre l'actualité des articles ?
Restez informé en souscrivant au [flux RSS](#)

Achat en ligne
votre commande
[Voir/Modifier le panier](#)
[Passer la commande](#)



Effectuer un retour SAV Sans soucis!

Le jeudi 13 janvier 2005
Malheureusement, il arrive parfois que le matériel tombe en panne. Comment obtenir un numéro de retour? Comment réaliser un retour de pièce en service après vente? De quelle manière faire un colis et l'expédier?

Obtenir le numéro de retour

Pour contacter notre **Support Technique**, il vous suffit de vous rendre sur la page [contacts](#).



Tout le monde n'est pas ingénieur informaticien, et même si c'est le cas, vous devez [prendre contact avec notre Support Technique](#). Ce service permet de définir si la panne qui touche votre matériel nécessite un retour dans nos entrepôts ou pas. Pour cela, le technicien avec qui vous allez dialoguer va vous réclamer des informations précises sur la panne et les différents tests que vous avez réalisés.

Cette recherche d'éléments sur la panne du produit a plusieurs buts :

- Vous permettre d'exploiter votre matériel, peut-être, s'il s'agit d'une erreur de configuration ou de manipulation. Il peut arriver, même aux meilleurs techniciens, de méconnaître une information précise, ou d'oublier un test. Un retour inutile vous coûtera en sus des frais de ports et plusieurs jours de traitement.
- Nous permettre de mieux connaître les problèmes possibles sur un matériel, et donc de vous venir rapidement et efficacement en aide.
- Enfin, nous avons nous même besoin de détailler précisément chaque panne à nos propres fournisseurs.

Le technicien jugera si la pièce doit subir un retour en service après vente (service Retours) ou pas. Dans la positive, un numéro de retour obligatoire sera alors établi.

Il est à noter que le Support Technique et le service Retours sont deux services bien distincts.

Newsletter
Recevez codes promos et offres journalières du site.
tapez ici votre e-mail

Besoin d'aide
pour votre 1ère commande?

Guides & Tutos
apprenez simplement

trouvez vos consommables
en 1 clic

trouvez vos mémoires
en 1 clic

trouvez vos accessoires
en 1 clic

trouvez vos accessoires
en 1 clic

Sélection portables

trouvez vos accessoires
en 1 clic

Construisez votre PC
en quelques clics

Guides, Infos légales
[Questions fréquentes](#)
[Tous les services](#)



- [Frais de transport](#)
- [Taxes et douanes](#)
- [Conditions Générales de Vente \(PDF\)](#)
- [Mentions légales](#)
- [Environnement](#)
- [Service Après-Vente](#)
- [SAV Constructeurs](#)

- Société**
- [Contacts](#)
- [Offres d'emploi](#)
- [Groupe LDLC.com](#)



Page suivante

Une fois le matériel endommagé localisé, le technicien que vous avez eu par téléphone ou par mail va enregistrer votre dossier. Vous recevez, après création du dossier, un email de confirmation assurant l'acceptation de votre retour en SAV. Ce mail contient la procédure à suivre afin d'effectuer le retour du matériel auprès de notre service *Retours*. En pièce jointe à ce mail se trouve une étiquette à imprimer et à coller sur le colis. Cette étiquette est très importante car elle comprend votre numéro de retour et un code barre permettant au SAV d'identifier votre colis à sa réception. Si vous n'avez pas d'imprimante, notez en gros le numéro de retour sur le colis, de manière à ce qu'il soit visible de l'extérieur.

- Effectuer un retour SAV Sans soucis!**
- Page 1 : [Obtenir le numéro de retour](#)
 - Page 2 : [Faire le colis](#)
 - Page 3 : [On rembourse bien ...](#)
 - Page 4 : [... et on ferme bien!](#)
 - Page 5 : [Et pour finir...](#)

Cartes de paiement acceptées



Débit à l'expédition

Votre paiement n'est encaissé qu'au départ de la commande

Paiement en 3 fois

A partir de **100 euros TTC**, par carte limité à certains pays

Livraison outre-mer

commandes expédiables HT vers les DOM/TOM et CT



Livraison **express** (le lendemain avant 13h) en option pour la France métropolitaine

Recherche (ex: carte micro atx)

Ok

LDLC.com : [Ordinateurs](#) | [Portables](#) | [Périphériques](#) | [Pièces](#) | [Tuning](#) | [Logiciels](#) | [Jeux Vidéo](#) | [Connectique](#) | [Réseaux](#) | [MP3](#) | [Photo numérique](#) | [Vidéo](#) | [PDA & GPS](#) | [Téléphonie](#) | [Consommables](#) | [Informatique musicale](#)

Toutes les marques en vente sur le site

Anikop : Logiciels et Matériels Point de vente - Logiciel Titre Restaurant 2008 - Formation eLearning |

fillspot.com : cartouche d'encre pour imprimante | **maginéa** : Hi-Fi Vidéo |

Plugsquare : Instruments de musique - Communauté de musiciens |

lapcorner : Ordinateur portable

DÉVELOPPEURS

Syndication de contenu (Flux XML), Exports personnalisés du catalogue (via FTP), Dropshipping, Etc...

Pour toute demande spécifique, contactez dev@ldlc.com

note: votre site ou projet doit obligatoirement être déjà en ligne

AFFILIATION

Vous êtes responsable d'un site internet ou l'auteur d'un blog ?

Rejoignez le programme d'affiliation LDLC et recevez des commissions pour les commandes effectuées par vos visiteurs.

* Programme fermé aux sites de couponning, votre site doit avoir son contenu propre.

[hitparade](#)



Accès rapide: Page 2: Faire le colis

Des commentaires sur cet article ? Ecrivez à redaction@ldlc.com

Vous souhaitez suivre l'actualité des articles ? Restez informé en souscrivant au flux RSS

Achat en ligne votre commande Voir/Modifier le panier Passer la commande

Newsletter Recevez codes promos et offres journalières du site. tapez ici votre e-mail Ok, je m'abonne



Effectuer un retour SAV

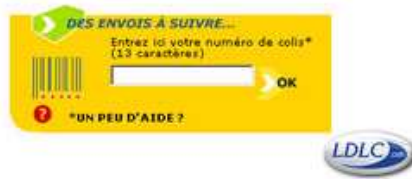
Sans soucis!

Le jeudi 13 janvier 2005

Malheureusement, il arrive parfois que le matériel tombe en panne. Comment obtenir un numéro de retour? Comment réaliser un retour de pièce en service après vente? De quelle manière faire un colis et l'expédier?

Faire le colis

ColiPoste



Pour procéder à l'expédition du colis en utilisant les services de La Poste, vous avez plusieurs possibilités :

- Carton Colissimo (Carton + affranchissement + assurance de 31 euros (indemnisation de 153 ou 458 euros sont disponibles en option)).
- La taille des cartons Colissimo, ainsi que le poids qu'ils supportent, se trouve sur leur site Internet.
- Carton lambda + affranchissement en Colissimo (Assurance forfaitaire de 16 euros)
- Carton lambda + affranchissement en Colissimo recommandé (3 niveaux d'indemnisation : R1 (31 euros), R2 (153 euros), R3 (458 euros).

Ces 3 types d'expéditions bénéficient d'un suivi sur Internet (Coliposte.com).

Ces informations peuvent être modifiées, consultez le site de La Poste pour plus d'informations.

Malheureusement, notre service Retours reçoit souvent des colis ne respectant pas les instructions indiquées dans le mail. De ce fait, le traitement SAV ne peut avoir lieu. Nous allons donc vous expliquer un peu plus en détail, comment créer votre colis contenant le ou les produit(s) à nous retourner.



Lors de la livraison de votre matériel, des matières amortissantes ont été disposées dans votre colis, pensez à les réutiliser si elles le permettent toujours (les bulles d'air se dégonflant avec le temps). Vous pouvez également conserver le carton.

Besoin d'aide pour votre 1ère commande?

Guides & Tutos apprenez simplement

Trouvez vos consommables en 1 clic

Trouvez vos mémoires en 1 clic

Trouvez vos accessoires en 1 clic

Trouvez vos accessoires en 1 clic

Sélection portables

Trouvez vos accessoires en 1 clic

Construisez votre PC en quelques clics

Guides, Infos légales

- [Questions fréquentes](#)
- [Tous les services](#)
- [Frais de transport](#)
- [Taxes et douanes](#)
- [Conditions Générales de Vente \(PDF\)](#)
- [Mentions légales](#)
- [Environnement](#)
- [Service Après-Vente SAV Constructeurs](#)



Société
[Contacts](#)
[Offres d'emploi](#)
[Groupe LDLC.com](#)

ESPACE PRESSE
 cliquez ici

Prêts Matériel
 cliquez ici

Après avoir consolidé le fond du carton en le scotchant, il faut y déposer une matière amortissante. En effet, une fois entre les mains du transporteur, le colis n'a pas de sens : les 6 côtés doivent donc être protégés !

Pour le rembourrage, vous pouvez utiliser du papier journal qui apporte un bon amortissement et se trouve facilement.

[Page précédente](#)

[Page suivante](#)

- Effectuer un retour SAV** Page 1 : [Obtenir le numéro de retour](#)
 Sans soucis! Page 2 : [Faire le colis](#)
 Page 3 : [On rembourse bien ...](#)
 Page 4 : [... et on ferme bien!](#)
 Page 5 : [Et pour finir...](#)

Cartes de paiement acceptées



Débit à l'expédition

Votre paiement n'est encaissé qu'au départ de la commande

Paiement en 3 fois

A partir de **100 euros TTC**, par carte limité à certains pays

Livraison outre-mer

commandes expédiables HT vers les DOM/TOM et CT



Livraison **express** (le lendemain avant 13h) en option pour la France métropolitaine

Recherche (ex: webcam Idlc)

Ok

LDLC.com : [Ordinateurs](#) | [Portables](#) | [Périphériques](#) | [Pièces](#) | [Tuning](#) | [Logiciels](#) | [Jeux Vidéo](#) | [Connectique](#) | [Réseaux](#) | [MP3](#) | [Photo numérique](#) | [Vidéo](#) | [PDA & GPS](#) | [Téléphonie](#) | [Consommables](#) | [Informatique musicale](#)

Toutes les **marques** en vente sur le site

Anikop : Logiciels et Matériels Point de vente - Logiciel Titre Restaurant 2008 - Formation eLearning |

fillspot.com : cartouche d'encre pour imprimante | **maginéa** : Hi-Fi Vidéo |

Plugsquare : Instruments de musique - Communauté de musiciens |

lapcorner : Ordinateur portable

DÉVELOPPEURS

Syndication de contenu (Flux XML), Exports personnalisés du catalogue (via FTP), Dropshipping, Etc...

Pour toute demande spécifique, contactez dev@ldlc.com

note: votre site ou projet doit **obligatoirement** être déjà en ligne

AFFILIATION

Vous êtes responsable d'un site internet ou l'auteur d'un blog ?

Rejoignez le **programme d'affiliation LDLC** et recevez des commissions pour les commandes effectuées par vos visiteurs.

* Programme fermé aux sites de couponning, votre site doit avoir son contenu propre.

[hitparade](#)



Accès rapide: [Home icon] Page 3: On rembourse bien ... [dropdown arrow]

Des commentaires sur cet article ?
Ecrivez à redaction@ldlc.com

Vous souhaitez suivre l'actualité des articles ?
Restez informé en souscrivant au [flux RSS](#) [RSS icon]

Achat en ligne
votre commande
[Shopping cart icon]
[Voir/Modifier le panier](#)
[Passer la commande](#)



Effectuer un retour SAV

Sans soucis!

Le jeudi 13 janvier 2005

Malheureusement, il arrive parfois que le matériel tombe en panne. Comment obtenir un numéro de retour? Comment réaliser un retour de pièce en service après vente? De quelle manière faire un colis et l'expédier?

Newsletter
Recevez codes promos et offres journalières du site.
[input type="text" value="tapez ici votre e-mail"]
[button Ok, je m'abonne]

On rembourse bien ...



Une fois le fond du carton protégé, vous pouvez disposer le ou les produit(s) à l'intérieur ainsi que la facture. Par la suite, il faut protéger les côtés. N'y allez pas de main morte ! Mieux vaut prévenir que guérir...

Besoin d'aide
pour votre 1^{ère} commande?
[Shopping cart icon]

Guides & Tutos
apprenez simplement
[Book icon]

Trouvez vos **consommables**
en 1 clic
[Printer icon]

Trouvez vos **mémoires**
en 1 clic
[Memory card icon]

Trouvez vos **accessoires**
en 1 clic
[Washing machine icon]

Trouvez vos **accessoires**
en 1 clic
[Mobile phone icon]

Sélection portables
[Laptop icon]

Trouvez vos **accessoires**
en 1 clic
[Laptop icon]

Construisez votre PC
en quelques clics
[Wrench icon]

Guides, Infos légales



- [Questions fréquentes](#)
- [Tous les services](#)
- [Frais de transport](#)
- [Taxes et douanes](#)
- [Conditions Générales de Vente \(PDF\)](#)
- [Mentions légales](#)
- [Environnement](#)
- [Service Après-Vente](#)
- [SAV Constructeurs](#)

Société

- [Contacts](#)
- [Offres d'emploi](#)
- [Groupe LDLC.com](#)

On finit par remettre une couche sur le dessus, en faisant dépasser un peu de papier : celui-ci sera compressé à la fermeture du carton et la protection du matériel sera ainsi bien assurée.

[Page précédente](#)

[Page suivante](#)



Effectuer un retour SAV Page 1 : [Obtenir le numéro de retour](#)
Sans soucis! Page 2 : [Faire le colis](#)
 Page 3 : [On rembourse bien ...](#)
 Page 4 : [... et on ferme bien!](#)
 Page 5 : [Et pour finir...](#)

Cartes de paiement acceptées



Débit à l'expédition

Votre paiement n'est encaissé qu'au départ de la commande

Paiement en 3 fois

A partir de **100 euros TTC**, par carte limitée à certains pays

Livraison outre-mer

commandes expédiables HT vers les DOM/TOM et CT



Livraison **express** (le lendemain avant 13h) en option pour la France métropolitaine

Recherche (ex: webcam)

Ok

LDLC.com : [Ordinateurs](#) | [Portables](#) | [Périphériques](#) | [Pièces](#) | [Tuning](#) | [Logiciels](#) | [Jeux Vidéo](#) | [Connectique](#) | [Réseaux](#) | [MP3](#) | [Photo numérique](#) | [Vidéo](#) | [PDA & GPS](#) | [Téléphonie](#) | [Consommables](#) | [Informatique musicale](#)

Toutes les marques en vente sur le site

Anikop : Logiciels et Matériels Point de vente - Logiciel Titre Restaurant 2008 - Formation eLearning |

fillspot.com : cartouche d'encre pour imprimante | **maginéa** : Hi-Fi Vidéo |

Plugsquare : Instruments de musique - Communauté de musiciens |

lapcorner : Ordinateur portable

DÉVELOPPEURS

Syndication de contenu (Flux XML), Exports personnalisés du catalogue (via FTP), Dropshipping, Etc...

Pour toute demande spécifique, contactez dev@ldlc.com

note: votre site ou projet doit obligatoirement être déjà en ligne

AFFILIATION

Vous êtes responsable d'un site internet ou l'auteur d'un blog ?

Rejoignez le programme d'affiliation LDLC et recevez des commissions pour les commandes effectuées par vos visiteurs.

* Programme fermé aux sites de couponning, votre site doit avoir son contenu propre.

[hitparade](#)



Accès rapide:
Page 4: ... et on ferme bien!

Des commentaires sur cet article ?
Ecrivez à redaction@ldlc.com

Vous souhaitez suivre l'actualité des articles ?
Restez informé en souscrivant au [flux RSS](#)



[Voir/Modifier le panier](#)
[Passer la commande](#)

Newsletter

Recevez codes promos et offres journalières du site.

[input type="text" value="tapez ici votre e-mail"]

[button: Ok, je m'abonne]



Effectuer un retour SAV

Sans soucis!

Le jeudi 13 janvier 2005

Malheureusement, il arrive parfois que le matériel tombe en panne. Comment obtenir un numéro de retour? Comment réaliser un retour de pièce en service après vente? De quelle manière faire un colis et l'expédier?

... et on ferme bien!



Pour refermer votre colis, utilisez du ruban adhésif d'emballage (très souvent marron) faisant environ 5 centimètres de large. Une fois fermé, si le rembourrage a bien été fait, rien ne doit bouger à l'intérieur lorsque l'on secoue le colis !

Pensez à protéger tout les arrêtes du carton, cela permet de le rigidifier et d'éviter une tentative de spoliation.

[Guides, Infos légales](#)



- [Questions fréquentes](#)
- [Tous les services](#)
- [Frais de transport](#)
- [Taxes et douanes](#)
- [Conditions Générales de Vente \(PDF\)](#)
- [Mentions légales](#)
- [Environnement](#)
- [Service Après-Vente](#)
- [SAV Constructeurs](#)

Une fois que le colis est bien refermé, vous devez coller et scotcher l'étiquette que vous avez reçue par mail (voir [page 1](#)). Cette étiquette **obligatoire** est très importante car elle comprend l'adresse de l'expéditeur et le numéro de retour. Si vous n'avez pas la possibilité de l'imprimer, reproduisez scrupuleusement notre adresse, votre adresse, et le n° de retour (sans le code barre). Notre service *Retours* renvoie systématiquement tout colis ne comportant pas ces informations.

Page précédente

Page suivante



Effectuer un retour SAV Sans soucis!

Page 1 : [Obtenir le numéro de retour](#)
 Page 2 : [Faire le colis](#)
 Page 3 : [On rembourse bien ...](#)
 Page 4 : [... et on ferme bien!](#)
 Page 5 : [Et pour finir...](#)

Cartes de paiement acceptées



Débit à l'expédition

Votre paiement n'est encaissé qu'au départ de la commande

Paiement en 3 fois

A partir de **100 euros TTC**, par carte limité à certains pays

Livraison outre-mer

commandes expédiables HT vers les DOM/TOM et CT



Livraison **express** (le lendemain avant 13h) en option pour la France métropolitaine

Recherche (ex: tnt)

Ok

LDLC.com : [Ordinateurs](#) | [Portables](#) | [Périphériques](#) | [Pièces](#) | [Tuning](#) | [Logiciels](#) | [Jeux Vidéo](#) | [Connectique](#) | [Réseaux](#) | [MP3](#) | [Photo numérique](#) | [Vidéo](#) | [PDA & GPS](#) | [Téléphonie](#) | [Consommables](#) | [Informatique musicale](#)

Toutes les marques en vente sur le site

Anikop : Logiciels et Matériels Point de vente - Logiciel Titre Restaurant 2008 - Formation eLearning |

fillspot.com : cartouche d'encre pour imprimante | **maginéa** : Hi-Fi Vidéo |

Plugsquare : Instruments de musique - Communauté de musiciens |

lapcorner : Ordinateur portable

DÉVELOPPEURS

Syndication de contenu (Flux XML), Exports personnalisés du catalogue (via FTP), Dropshipping, Etc...

Pour toute demande spécifique, contactez dev@ldlc.com

note: votre site ou projet doit obligatoirement être déjà en ligne

AFFILIATION

Vous êtes responsable d'un site internet ou l'auteur d'un blog ?

Rejoignez le programme d'affiliation LDLC et recevez des commissions pour les commandes effectuées par vos visiteurs.

* Programme fermé aux sites de couponning, votre site doit avoir son contenu propre.

[hit.parade](#)



Accès rapide: [Home icon] Page 5: Et pour finir... [dropdown arrow]

Des commentaires sur cet article ?
Ecrivez à redaction@ldlc.com

Vous souhaitez suivre l'actualité des articles ?
Restez informé en souscrivant au [flux RSS](#) [RSS icon]

Achat en ligne
votre commande
[Voir/Modifier le panier](#)
[Passer la commande](#)



Effectuer un retour SAV

Sans soucis!

Le jeudi 13 janvier 2005

Malheureusement, il arrive parfois que le matériel tombe en panne. Comment obtenir un numéro de retour? Comment réaliser un retour de pièce en service après vente? De quelle manière faire un colis et l'expédier?

Newsletter
Recevez codes promos et offres journalières du site.
[input type="text" value="tapez ici votre e-mail"]
[button Ok, je m'abonne]

Et pour finir...



L'envoi du colis se fait en Colissimo ou Colissimo Recommandé. Ce dernier permet trois niveaux d'assurances disponibles (R1, R2, R3) en fonction du montant des produits que vous expédiez. Ce montant correspond à la somme qui vous sera remboursée, par La Poste, en cas de perte de votre colis; il est donc important d'en souscrire une. Les tarifs d'envoi et d'assurance sont disponibles sur le site de [La Poste](#).

En simple Colissimo, le colis est distribué sans signature et l'indemnisation en cas de perte, spoliation ou détérioration est de quelques euros seulement.



Après avoir rajouter au marqueur l'inscription "SAV" en gros, votre colis est prêt à nous être retourné dans les meilleures conditions! Dès réception de celui-ci par notre service *Retours*, un mail vous sera adressé. Il est a la charge de l'expéditeur de faire les recherches et démarches nécessaires en cas de perte du colis.

Besoin d'aide
pour votre 1^{ère} commande? [box icon]

Guides & Tutos
apprenez simplement [book icon]

Trouvez vos **consommables**
en 1 clic [printer icon]

Trouvez vos **mémoires**
en 1 clic [memory card icon]

Trouvez vos **accessoires**
en 1 clic [camera icon]

Trouvez vos **accessoires**
en 1 clic [phone icon]

Sélection portables
[laptop icon]

Trouvez vos **accessoires**
en 1 clic [laptop icon]

Construisez votre PC
en quelques clics [wrench icon]

Guides, Infos légales
[Questions fréquentes](#)
[Tous les services](#)
[Frais de transport](#)
[Taxes et douanes](#)



[Conditions Générales de Vente](#) (PDF)
[Mentions légales](#)
[Environnement](#)
[Service Après-Vente](#)
[SAV Constructeurs](#)

Société

[Contacts](#)
[Offres d'emploi](#)
[Groupe LDLC.com](#)

Tout ceci afin d'éviter que votre colis ne ressemble à cela lorsqu'il arrive entre les mains de notre service *Retours*. Auquel cas, il pourra être refusé par nos services et vous sera retourné.



Si vous optez pour un carton de La Poste, sachez qu'ils ne disposent pas de remboursement. La procédure est donc la même qu'avec un carton lambda : remboursement et ruban adhésif sont de rigueur !!!

Nous espérons que cet article vous aura sensibilisé sur l'importance de bien réaliser l'emballage d'un produit devant nous être retourné. Tout ceci afin de vous faire gagner du temps et que tout se passe pour le mieux. Vous trouverez d'autres informations relatives aux retours SAV sur [cette page](#).

Pour contacter notre support technique, il vous suffit de vous rendre sur la page [contacts](#).

[Page précédente](#)

Effectuer un retour SAV Page 1 : [Obtenir le numéro de retour](#)
Sans soucis! Page 2 : [Faire le colis](#)
Page 3 : [On rembourse bien ...](#)
Page 4 : [... et on ferme bien!](#)
Page 5 : [Et pour finir...](#)

Cartes de paiement acceptées



Débit à l'expédition

Votre paiement n'est encaissé qu'au départ de la commande

Paiement en 3 fois

A partir de **100 euros TTC**, par carte limité à certains pays

Livraison outre-mer

commandes expédiables HT vers les DOM/TOM et CT



Livraison **express** (le lendemain avant 13h) en option pour la France métropolitaine

Recherche (ex: samsung sgh-d900)

Ok

LDLC.com : [Ordinateurs](#) | [Portables](#) | [Périphériques](#) | [Pièces](#) | [Tuning](#) | [Logiciels](#) | [Jeux Vidéo](#) | [Connectique](#) | [Réseaux](#) | [MP3](#) | [Photo numérique](#) | [Vidéo](#) | [PDA & GPS](#) | [Téléphonie](#) | [Consommables](#) | [Informatique musicale](#)

Toutes les [marques](#) en vente sur le site

Anikop : Logiciels et Matériels Point de

DÉVELOPPEURS

Syndication de contenu (Flux XML), Exports personnalisés du catalogue (via FTP), Dropshipping, Etc...

AFFILIATION

Vous êtes responsable d'un site internet ou l'auteur d'un blog ?

vente - Logiciel Titre Restaurant 2008 -
Formation eLearning |

fillspot.com : cartouche d'encre pour
imprimante | **maginéa** : Hi-Fi Vidéo |

Plugsquare : Instruments de musique
- Communauté de musiciens |

lapcorner : Ordinateur portable

Pour toute demande spécifique,
contactez dev@ldlc.com

note: votre site ou projet doit
obligatoirement être déjà en ligne

Rejoignez le programme d'affiliation
LDLC * et recevez des commissions
pour les commandes effectuées par
vos visiteurs.

hit.parade

* Programme fermé aux sites de
couponning, votre site doit avoir son
contenu propre.