

# ROCHET Group

— Since 1908 —

## MODE OPÉRATOIRE RETOUR PRODUIT

Nous vous invitons à vous connecter sur votre compte à partir de notre site [www.rochetfrance.com](http://www.rochetfrance.com), puis

S'affiche au bas de l'écran « **VOTRE COMPTE** », sélectionner « **Commande** » afin de définir le produit livré qui ne convient pas.

The screenshot shows a navigation menu with four main sections: PRODUITS, NOTRE SOCIÉTÉ, VOTRE COMPTE, and INFORMATIONS. The 'VOTRE COMPTE' section is highlighted with a red box, and within it, the 'Commandes' link is also highlighted with a red box. Other links in 'VOTRE COMPTE' include Informations personnelles, Retours produit, Avoirs, and Adresses. The 'PRODUITS' section includes Conseils d'utilisation et d'entretien and Certificat de garantie. The 'NOTRE SOCIÉTÉ' section includes Livraison, expédition & retours, Mentions légales, Histoire de la marque, Paiement sécurisé, Contactez-nous, and Points de ventes & bijouteries. The 'INFORMATIONS' section includes ROCHET Group, BP 2016, 74009 Amnecy Cedex, France. Above the menu are four service icons: 127 bijoutiers en France, Paiement sécurisé, Livraison 48h/72, and Certificat d'authenticité.

Apparaît ensuite à l'écran le récapitulatif de vos commandes, se placer sur la commande concernée et cliquer sur le bouton « **Détails** »

Référence de commande	Date	Prix total	Paiement		Facture	Détails	Commander à nouveau
			État				
WSYWICIJT	05/09/2019	99,40 €	Chèque	Livré			

La commande s'affiche à l'écran, sélectionner l'article concerné pour la demande de retour, en cochant la case grise devant la référence, Glisser vers le bas de l'écran où un bandeau « **RETOUR DE MARCHANDISE** » apparaît, indiquer le motif de votre retour, puis cliquer sur le bouton rose « **Renvoyer un Produit** »

### RETOUR DE MARCHANDISE

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

Renvoyer Un Produit

Nous recevons votre demande de retour de produit qui sera validé par notre SAV.

Une fois la demande validée, un bon de Retour vous est transmis par mail à joindre au bijou en retour.

A réception nous analysons la demande et statuons sur le suivi à apporter. En cas de réparation non garantie, un devis est adressé par mail.