

EFFECTUER UNE DEMANDE DE RETOUR ET DE DÉMARQUE

Fonction

Utiliser ce guide de référence rapide pour connaître les étapes nécessaires pour effectuer une demande de retour et de démarque à partir du portail de Whirlpool.

Méthode

1. Accéder à la page d'**accueil** du portail de Whirlpool. Cliquer sur le menu **Gestion les commandes**.



2. À partir du menu déroulant, sélectionner **Demande de retour et de démarque**. La page **Demande de retour et de démarque** s'affiche.



3. Saisir un **numéro de livraison**.

Demande De Retour Et De Démarque
Suivez les étapes suivantes pour soumettre une demande de retour et de démarque

1 Rechercher une livraison 2 Sélectionner les appareils 3 Confirmation

CHOISISSEZ UN COMPTE POUR CHERCHER :

748, KEYSTONE RV/PLANT 57
Chercher parmi tous les comptes

RECHERCHE PAR:

☒ Numéro de livraison

☐ Numéros de modèle et de série

PRÉCÉDENT SUIVANT

Ou

Sélectionner la case d'option **Numéro de modèle et de série**, puis saisir le numéro de modèle et de série à retourner.

Demande De Retour Et De Démarque
Suivez les étapes suivantes pour soumettre une demande de retour et de démarque

1 Rechercher une livraison 2 Sélectionner les appareils 3 Confirmation

CHOISISSEZ UN COMPTE POUR CHERCHER :

48, KEYSTONE RV/PLANT 57
☐ Chercher parmi tous les comptes

RECHERCHE PAR:

☐ Numéro de livraison
☒ Numéros de modèle et de série

Numéro de modèle
 Numéro de série

PRÉCÉDENT SUIVANT

4. Cliquer sur **Suivant**.

- La page **Demande de retour et de démarque** affiche les modèles qui peuvent être retournés. Si une ou plusieurs demandes de retour ont déjà été effectuées pour cet article, il est possible de cliquer sur le lien **Afficher les réclamations** sur la droite du numéro de modèle pour afficher l'état de la réclamation.

Return & Markdown Request

Follow the steps below to submit a return & markdown request

1 Search for Delivery

2 Select Units

3 Confirmation

Search Results


Delivery Number: 0277585721
Ship Date: 04/30/2018
Total Units on Delivery: 126

Pickup Address

Account Number:
Phone:

FORT LAUDERDALE,
33312
Change

Select units for which you would like to submit a return request



MER8700DS

SERIAL NUMBER:

VIEW CLAIMS

- Une liste des réclamations en attente incluant l'état de chaque réclamation s'affiche. Cliquer sur le **X** situé dans le coin supérieur droit de la boîte de dialogue pour la fermer.

Items in claim status


X

Model #MER8700DS

SERIAL#	STATUS
R71890814	In Process
R71890982	In Process
R71891657	In Process
R72610249	In Process

- Sélectionner la case à cocher de l'article à retourner. S'il y a plusieurs articles à retourner, sélectionner les cases à cocher de chacun des produits.

Select units for which you would like to submit a return request

☐



MER8700DS

SERIAL NUMBER:

[VIEW CLAIMS](#)

- Sélectionner la flèche de menu contextuel des **Numéros de série**.

Select units for which you would like to submit a return request

☒


MER8700DS

SERIAL NUMBER:


[VIEW CLAIMS](#)

- Une liste de modèles avec ces numéros de série s'affiche. Sélectionner le numéro de série de l'article à retourner.

2 Select Units

3 Confirmation

Select units for which you would like to submit a return request

☒


MER8700DS

SERIAL NUMBER:

- select a serial number
- R71891626
- R71891646
- R71891661
- R71891663
- R71891667
- R71891695
- R71891843
- R72610249
- R72910503
- R72910640
- R73010761
- R73010768
- R73010811
- R73010816
- R71689154
- R71789597
- R71890807
- R71890815

[VIEW CLAIMS](#)

10. Une liste d'options s'affiche. Si l'article n'est pas endommagé, sélectionner la case à cocher **Non endommagé (bonne marchandise)**.

Serial# C81831055 remove

SELECT PRODUCT CONDITION:

☒ Damaged

☐ Undamaged (good stock)

RETURN REASON

select a return reason ▼

☐ Packaging Available

☐ Product Installed

TYPE OF DAMAGE

please select type of damage ▼

LOCATION OF DAMAGE

please select the location of damage

COMMENTS

Diagram illustrating the locations of damage on the appliance:

- TOP: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9
- LEFT SIDE: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9
- RIGHT SIDE: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9
- FRONT: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9
- BACK: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9
- UNDERSIDE: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9

Legend:

- F = Front
- T = Top
- B = Back
- L = Left Side
- R = Right Side
- U = Under side

Buttons: C: Control Panel, I: Interior

11. Les champs pour les articles endommagés ne sont plus affichés. Sélectionner la **Raison de retour**.

Remarques :

- Le retour d'articles endommagés est couvert à partir de la page 9 dans le guide de référence rapide **Demande de réclamation d'un produit endommagé**.

RETURN REASON

select a return reason ▼

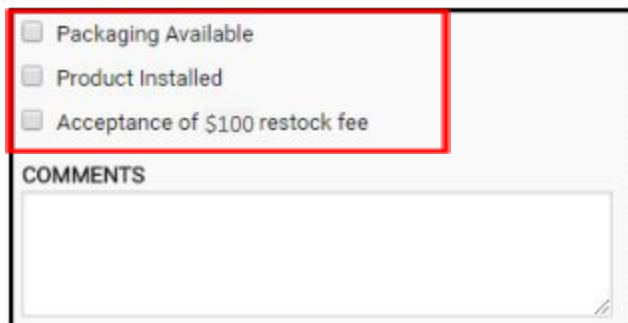
☐ Packaging Available

☐ Product Installed

COMMENTS

12. Sélectionner les cases à cocher appropriées :

- **Emballage disponible** –À sélectionner si l'article est toujours dans son emballage d'origine.
- **Produit installé** –À sélectionner si l'article a été installé chez le client.
- **Acceptation des frais de restockage de 100 \$** –À sélectionner pour accepter de payer des frais de restockage de 100 \$ pour retourner l'article. Le message d'erreur suivant s'affiche si cette case n'est pas sélectionnée : "Cette réclamation ne peut être traitée et sera refusée si les frais de restockage ne sont pas acceptés."



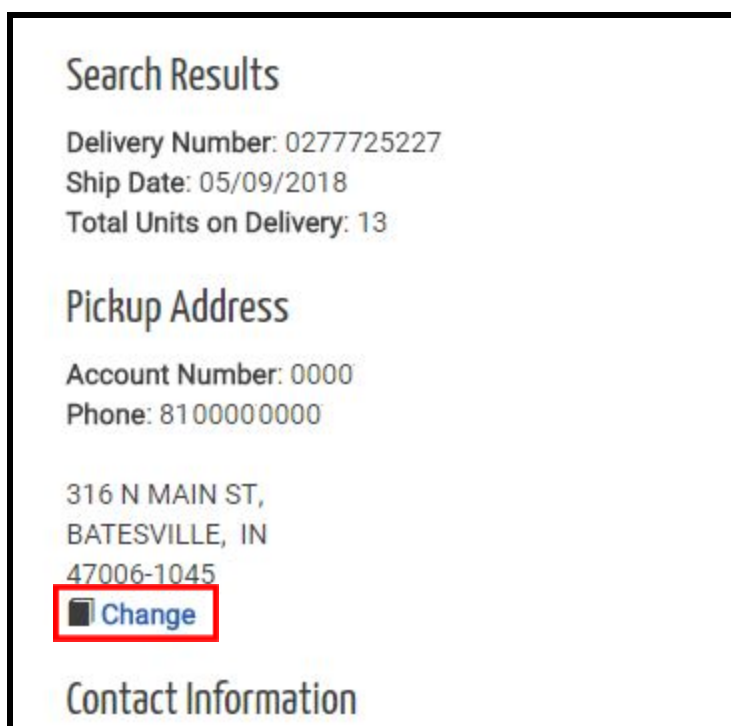
☐ Packaging Available

☐ Product Installed

☐ Acceptance of \$100 restock fee

COMMENTS

13. Vérifier l'**adresse de ramassage**. Si votre compte possède les autorisations pour modifier le lieu de ramassage, il peut être modifié en cliquant sur **Modifier**.



Search Results

Delivery Number: 0277725227

Ship Date: 05/09/2018

Total Units on Delivery: 13

Pickup Address

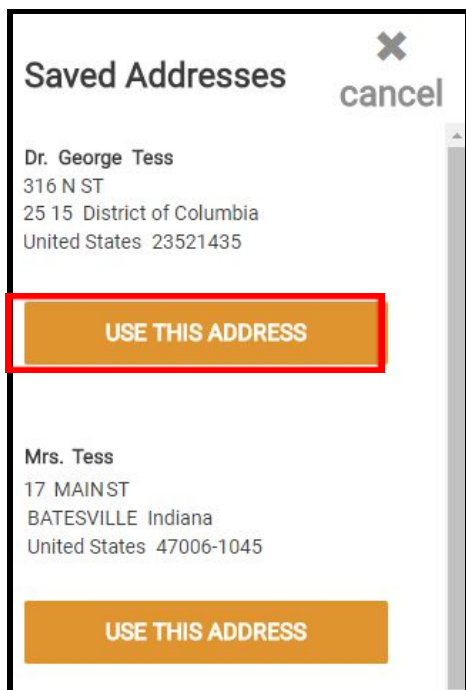
Account Number: 0000

Phone: 8100000000

316 N MAIN ST,
BATESVILLE, IN
47006-1045

Contact Information

14. Une boîte de dialogue présente les autres adresses possibles. Choisir l'adresse désirée et cliquer sur **Utiliser cette adresse**. L'adresse de ramassage peut aussi être modifiée en ajoutant une nouvelle adresse à l'aide des champs de formulaires gratuits.



Saved Addresses ✕ cancel

Dr. George Tess
316 N ST
25 15 District of Columbia
United States 23521435

USE THIS ADDRESS

Mrs. Tess
17 MAINST
BATESVILLE Indiana
United States 47006-1045

USE THIS ADDRESS

15. Faire défiler vers le bas et saisir ou vérifier les coordonnées. Remplir les champs suivants, puis cliquer sur **Suivant** :

- Prénom
- Nom de famille
- Téléphone
- Courriel



Contact Information

FIRST NAME
Trade

LAST NAME
Partner 4

PHONE

EMAIL
w3in@whirlpool.com

PREVIOUS **NEXT**

16. Vérifier le retour. Il y a ici deux articles; l'affichage de la carte est utilisé par défaut, elle indique tous les renseignements au sujet des articles à retourner. Cliquer sur **Vue en tableau** pour afficher les renseignements dans un tableau comme indiqué ci-dessous.

Return & Markdown Request

Follow the steps below to submit a return & markdown request

1 Search for Delivery

2 Select Units

3 Confirmation

Review

Your returns are not submitted until you confirm

Account Information

Street 316 N MAIN ST
City BATESVILLE
State IN
Country US
Account phone 8129346088

Contact Information

Name Trade Partner 4
Phone number 1234567890
Email address w3in@whirlpool.com

Table View

Card View

17. Si les renseignements sont bons, cliquer sur **Confirmer et soumettre**. Si ce n'est pas le cas, cliquer sur **Précédent** et corriger les renseignements.

Account Information

Street 316 N MAIN ST
City BATESVILLE
State IN
Country US
Account phone 8129346088

Contact Information

Name Trade Partner 4
Phone number 1234567890
Email address w3in@whirlpool.com

Table View

Card View

MODEL	SERIAL	DELIVERY	REQUEST FOR	AMOUNT REQUESTED IF MARKDOWN
WTW4855HW	C81831055	0277725227	Undamaged	—
WMH31017HW	TR81022060	0277725227	Undamaged	—

PREVIOUS

CONFIRM & SUBMIT

18. La demande a été soumise. Un message de confirmation s'affiche au-dessus des informations de compte et des coordonnées.

I'm looking for

Product Catalog Price & Availability Manage Orders Reports & Resources

Created request

SOUMETTRE UNE DEMANDE DE RÉCLAMATION D'UN PRODUIT ENDOMMAGÉ

Fonction

Utiliser ce guide de référence rapide pour connaître les étapes nécessaires pour effectuer une demande de réclamation pour un produit endommagé à partir du portail de Whirlpool.

- Une demande de réclamation pour un produit endommagé sert à effectuer une réclamation pour un produit endommagé.
- S'assurer d'identifier la zone endommagée sur le produit. Ce renseignement doit se trouver sur le formulaire de demande.

Méthode

1. Accéder à la page d'**accueil** du portail de Whirlpool. Cliquer sur le menu **Gestion des commandes**.



2. À partir du menu déroulant, sélectionner **Demande de retour et de démarque**. La page **Demande de retour et de démarque** s'affiche.



3. Saisir un **numéro de livraison**.

Demande De Retour Et De Démarque
Suivez les étapes suivantes pour soumettre une demande de retour et de démarque

1 Rechercher une livraison 2 Sélectionner les appareils 3 Confirmation

CHOISISSEZ UN COMPTE POUR CHERCHER :

- ☒ 0002201748, KEYSTONE RV/PLANT 57
- ☐ Chercher parmi tous les comptes

RECHERCHE PAR:

- ☒ Numéro de livraison
- ☐ Numéros de modèle et de série

PRÉCÉDENT SUIVANT

Ou

Sélectionner la case d'option **Numéros de modèle et de série**, puis saisir les numéros de modèle et de série à retourner.

Demande De Retour Et De Démarque
Suivez les étapes suivantes pour soumettre une demande de retour et de démarque

1 Rechercher une livraison 2 Sélectionner les appareils 3 Confirmation

CHOISISSEZ UN COMPTE POUR CHERCHER :

- ☒ 0002201748, KEYSTONE RV/PLANT 57
- ☐ Chercher parmi tous les comptes

RECHERCHE PAR:

- ☐ Numéro de livraison
- ☒ Numéros de modèle et de série

Numéro de modèle

Numéro de série

PRÉCÉDENT SUIVANT

4. Cliquer sur **Suivant**.

5. La page **Demande de retour et de démarque** affiche les modèles qui peuvent être retournés. Si une ou plusieurs demandes de retour ont déjà été effectuées pour cet article, il est possible de cliquer sur le lien **Afficher les réclamations** sur la droite du numéro de modèle pour afficher l'état de la réclamation.

Return & Markdown Request

Follow the steps below to submit a return & markdown request

1 Search for Delivery

2 Select Units

3 Confirmation

PREVIOUS

NEXT

Search Results

Delivery Number: 0289820705
 Ship Date: 06/04/2018
 Total Units on Delivery: 8

Pickup Address

Account Number: 0001513124
 Phone: 6207925474

 3014 10TH ST,
 GREAT BEND, KS
 67530-4262
[Change](#)
☐ Deliver to a new address.

Select units for which you would like to submit a return request





ABB1924BRM
 SERIAL NUMBER:

VIEW CLAIMS

- Une liste des réclamations en attente incluant l'état de chaque réclamation s'affiche. Cliquer sur le **X** situé dans le coin supérieur droit de la boîte de dialogue pour la fermer.

Items in claim status


cancel

Model #ABB1924BRM

SERIAL#	CLAIM#	STATUS
K80640021	0052061366	In Process
K80640022	0052061675	In Process
K80640023	0052061728	In Process

7. Cocher la case de chaque article à sélectionner. S'il y a plusieurs articles, sélectionner tous les articles à retourner.

Select units for which you would like to submit a return request


☒


ABB1924BRM

SERIAL NUMBER:

[VIEW CLAIMS](#)

8. Cliquer sur la flèche de menu contextuel des **Numéros de série**.

Select units for which you would like to submit a return request


☐


ABB1924BRM

SERIAL NUMBER:

[VIEW CLAIMS](#)

9. Une liste de modèles avec ces numéros de série s'affiche. Sélectionner le numéro de série de l'article à retourner.

Select units for which you would like to submit a return request




ABB1924BRM

SERIAL NUMBER: select a serial number ▼

- select a serial number
- K80640024
- K80640025
- K80640026
- K80640027
- K80640028

[VIEW CLAIMS](#)

Remarques :

- Il est possible de retourner plusieurs articles en les sélectionnant dans la liste de numéros de série. Des options pour chaque article sont ajoutées. Faire défiler pour afficher les options de chaque article.
- Si un mauvais numéro de série est sélectionné, cliquer sur le lien **Retirer** dans le coin supérieur droit de la section de cet article.

10. Choisir **Endommagé** sous **Sélectionner l'état du produit**.

[remove](#)

Serial# K80640024

SELECT PRODUCT CONDITION:

☒ **Damaged**

☐ Undamaged (good stock)

RETURN REASON

☐ Acceptable Packaging Available?

☐ Product Installed

TYPE OF DAMAGE

LOCATION OF DAMAGE

COMMENTS

TOP

1 2 3
4 5 6
7 8 9

LEFT SIDE

1 2 3
4 5 6
7 8 9

FRONT

1 2 3
4 5 6
7 8 9

RIGHT SIDE

1 2 3
4 5 6
7 8 9

BACK

1 2 3
4 5 6
7 8 9

UNDERSIDE

1 2 3
4 5 6
7 8 9

F = Front
T = Top
B = Back
L = Left Side
R = Right Side
U = Underside

C: Control Panel

I: Interior

11. Une liste des options pour l'article est ajoutée. Dans le champ **Type de dommage**, cliquer sur la flèche du menu déroulant.

[remove](#)

Serial# K80640024

SELECT PRODUCT CONDITION:

☒ Damaged

☐ Undamaged (good stock)

TYPE OF DAMAGE

please select type of damage ▼

LOCATION OF DAMAGE

please select the location of damage

RETURN REASON

select a return reason ▼

☐ Acceptable Packaging Available?

☐ Product Installed

COMMENTS

C: Control Panel

I: Interior

12. À partir du menu déroulant des **Types de dommage**, sélectionner le type de dommage subi par l'article.

Serial# K80640024 remove

SELECT PRODUCT CONDITION:

☒ Damaged

☐ Undamaged (good stock)

TYPE OF DAMAGE

please select type of damage ▼

please select type of damage

Bowed

Broken Glass

Crease

Chafed

Chipped

Damaged Plastic

Damage to Tub

Dented

Panel/Misalignment

Punctured

Scratched

RETURN REASON

select a return reason ▼

☐ Acceptable Packaging Available?

☐ Product Installed

COMMENTS

F = Front
T = Top
B = Back
L = Left Side
R = Right Side
U = Underside

LEFT SIDE

1	2	3
4	5	6
7	8	9

FRONT

1	2	3
4	5	6
7	8	9

RIGHT SIDE

1	2	3
4	5	6
7	8	9

BACK

1	2	3
4	5	6
7	8	9

UNDERSIDE

1	2	3
4	5	6
7	8	9

C: Control Panel

I: Interior

13. Utiliser le tableau au bas de l'écran pour identifier la zone en cliquant sur cette dernière pour le produit endommagé. Dans l'exemple suivant, nous cliquerons sur la zone 9 à l'avant de l'appareil.

[remove](#)

Serial# K80640024

SELECT PRODUCT CONDITION:

☒ Damaged

☐ Undamaged (good stock)

TYPE OF DAMAGE

Dented

LOCATION OF DAMAGE

Front Side Lower Right Corner

RETURN REASON

select a return reason

☐ Acceptable Packaging Available?

☐ Product Installed

COMMENTS

C: Control Panel

I: Interior

Le champ **Emplacement du dommage** affiche la zone sélectionnée.

remove

Serial# K80640024

SELECT PRODUCT CONDITION:

☒ Damaged

☐ Undamaged (good stock)

TYPE OF DAMAGE

Dented

LOCATION OF DAMAGE

Front Side Lower Right Corner

RETURN REASON

select a return reason

☐ Acceptable Packaging Available?

☐ Product Installed

COMMENTS

14. Dans le champ **Raison du retour**, cliquer sur la flèche du menu déroulant.

[remove](#)

Serial# K80640024

SELECT PRODUCT CONDITION:

☒ Damaged

☐ Undamaged (good stock)

TYPE OF DAMAGE

Dented
▼

LOCATION OF DAMAGE

Front Side Lower Right Corner
▼

RETURN REASON

select a return reason
▼

☐ Acceptable Packaging Available?

☐ Product Installed

COMMENTS

C: Control Panel

I: Interior

15. À partir du menu **Raison du retour**, sélectionner la raison du retour.

- Sélectionner **Endommagé** si le produit est endommagé et que le client souhaite un remboursement ou un remplacement.
- Sélectionner **Compensation – Endommagé** si le client s’est vu offrir une démarque comme incitation pour accepter le produit endommagé.

[remove](#)

Serial# K80640024

SELECT PRODUCT CONDITION:

☒ Damaged

☐ Undamaged (good stock)

TYPE OF DAMAGE

Dented ▼

LOCATION OF DAMAGE

Front Side Lower Right Corner

RETURN REASON

select a return reason ▼

Damage

Product Allowance - Damage

Product Instances

COMMENTS

C: Control Panel

I: Interior

Remarque : Si **Compensation - Endommagé** est sélectionné, un champ **Montant demandé** s'affiche. Le montant en dollar demandé par le client doit être saisi.

Serial# K80640024

remove

SELECT PRODUCT CONDITION:

☒ Damaged
 ☐ Undamaged (good stock)

REQUESTED AMOUNT

TYPE OF DAMAGE

Dented

LOCATION OF DAMAGE

Front Side Lower Right Corner

RETURN REASON

Product Allowance - Damage

☐ Acceptable Packaging Available?
 ☐ Product Installed

COMMENTS

16. Sélectionner les cases à cocher appropriées :

- **Emballage disponible** – À sélectionner si l'article est toujours dans son emballage d'origine.
- **Produit installé** – À sélectionner si l'article a été installé chez le client.

remove

Serial# K80640024

SELECT PRODUCT CONDITION:

☒ Damaged

☐ Undamaged (good stock)

TYPE OF DAMAGE

Dented

LOCATION OF DAMAGE

Front Side Lower Right Corner

RETURN REASON

Damage

☒ Acceptable Packaging Available?
☐ Product Installed

COMMENTS

C: Control Panel

I: Interior


17. Vérifier l'**adresse de ramassage**. Si ce n'est pas bon, cliquer sur **Modifier**.

The screenshot shows the 'Select Units' step of a return request process. It includes delivery details, pickup address, and a list of units to select. A red box highlights the 'Change' button next to the pickup address.

Search Results
 Delivery Number: 0289820705
 Ship Date: 06/04/2018
 Total Units on Delivery: 8

Pickup Address
 Account Number: 0001513124
 Phone: 6207925474
 3014 10TH ST,
 GREAT BEND, KS
 67530-4262
☐ **Change**
 Deliver to a new address.

Select units for which you would like to submit a return request

☒  **ABB1924BRM**
 SERIAL NUMBER: [VIEW CLAIMS](#)

18. Une boîte de dialogue présente les autres adresses possibles. Trouver l'adresse désirée et cliquer sur **Utiliser cette adresse**. L'adresse de ramassage peut aussi être modifiée en ajoutant une nouvelle adresse à l'aide des champs de formulaires gratuits.

The screenshot shows the 'Saved Addresses' dialog box. It lists three saved addresses with 'USE THIS ADDRESS' buttons. The first address is highlighted with a red box.

Saved Addresses ✕ cancel

3014 10TH ST
 GREAT BEND Kansas
 United States 67530-4262

Mr. FOx FoX
 Ress Add
 Las Vegas Nevada
 United States 12345-1234

Company name name2
 add1
 St. Petersburg Colorado
 United States 12345-4321

19. Faire défiler vers le bas et saisir ou vérifier les coordonnées. Remplir les champs suivants, puis cliquer sur **Suivant**.

- Prénom
- Nom de famille
- Téléphone
- Courriel

Contact Information

FIRST NAME

LAST NAME

PHONE

EMAIL

[PREVIOUS](#)
[NEXT](#)

20. Vérifier le retour. Il y a ci-dessous deux articles; l'affichage de la carte est utilisé par défaut, elle indique tous les renseignements au sujet des articles à retourner. Cliquer sur **Vue en tableau** pour afficher les renseignements dans un tableau comme indiqué ci-dessous.

Return & Markdown Request

Follow the steps below to submit a return & markdown request

1 Search for Delivery

2 Select Units

3 Confirmation

Review

Your returns are not submitted until you confirm

Account Information

Street 316 N MAIN ST

City BATESVILLE

State Indiana

Country US

Account phone 8129346088

Contact Information

Name Trade Partner 4

Phone number 800-555-212

Email address w3in@whirlpool.com

[Table View](#)
[Card View](#)

21. Si les renseignements sont bons, cliquer sur **Confirmer et soumettre**. Si ce n'est pas le cas, cliquer sur **Précédent** et corriger les renseignements.

Account Information

Street 316 N MAIN ST
City BATESVILLE
State Indiana
Country US
Account phone 8129346088

Contact Information

Name Trade Partner 4
Phone number 800-555-212
Email address w3in@whirlpool.com

Table View



Card View

MODEL	SERIAL	DELIVERY	REQUEST FOR	AMOUNT REQUESTED IF MARKDOWN
MGD5500FC	M81501057	0277725227	Damaged	—

PREVIOUS

CONFIRM & SUBMIT

22. La demande a été **soumise**. Un message de confirmation s'affiche au-dessus des informations de compte et des coordonnées.

Product Catalog

Price & Availability

Manage Orders

Reports & Resources

Created request