

## Demander un remboursement

Ce petit guide fournit les instructions pour demander un remboursement à partir de la boutique du portail des administrateurs.

1. Connectez-vous au [portail des administrateurs de l'IAI](#).

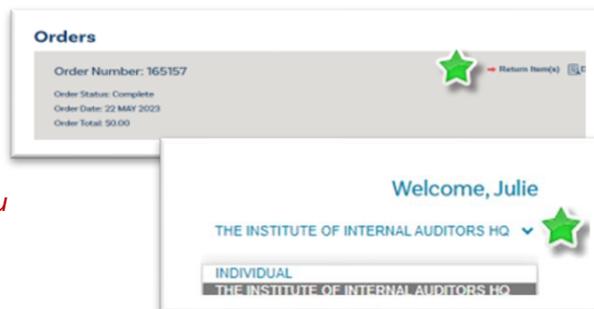
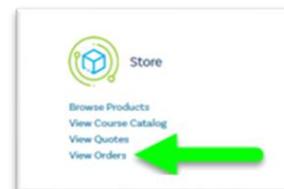
2. Sur le tableau de bord, cliquez sur « View Orders ».

3. Repérez votre commande dans la liste des commandes et cliquez sur « Return Item ».

*Remarque : Si vous ne trouvez pas votre commande, assurez-vous d'être connecté sur le compte du groupe et de quitter le mode « Individual » si vous voyez cette option dans le menu déroulant situé sous votre nom.*

4. Soumettre une demande de remboursement.

- Sélectionnez la quantité à retourner en cliquant sur le menu déroulant.
- Sélectionnez la raison du retour en cliquant sur le menu déroulant et en sélectionnant l'une des options.
- Rédigez un court commentaire/description pour expliquer le retour.
- Cliquez sur le bouton vert « **Submit Return Request** ».



Vous recevrez un courriel pour confirmer que votre demande de remboursement a été envoyée. Vous recevrez un courriel dans un délai de 14 jours ouvrables pour vous informer du changement de statut de votre demande lorsqu'elle aura été reçue. Le statut « received » signifie que votre demande est en cours d'évaluation.

Une fois que le remboursement a été traité, vous recevrez un second courriel contenant les détails de votre remboursement. Si vous avez payé par carte de crédit, veuillez prévoir un délai de 7 à 14 jours ouvrables avant que le remboursement s'affiche dans votre compte. Pour toutes les autres formes de paiement, un chèque sera posté à l'adresse de facturation utilisée pour la commande.