

## RETOUR POSSIBLE?

Délai de demande < 5 jours après la livraison

### TOUJOURS!

- Mauvais emballage ou mauvaise étiquette
- Pièces endommagées, **constaté LORS** de la livraison
- Pièces fautives

**Une nouvelle pièce est toujours livrée**



**ATK handles this**

### 'SPECIALS'

- Pièces 'plus besoin'
- Pièces spécialement commandées
- Pièces pas acceptées par l'expert
- Le client ne vient pas réparer son véhicule

**ATK cherche une solution**

- Nous prenons les pièces courantes en stock
- Pièces non-courantes -> Nous essayons auprès du fabricant
- No go du fabricant-> 'Stock client' -> Pièce vendue? -> Note de crédit

### JAMAIS

- Valeur < 75€ pour les retours 'plus besoin'
- Le délai pour le retour est fini
- Backorders
- Des pièces déjà montée/peints ou plus dans l'emballage d'origine
- Des pièces de sécurité (airbags, ceintures,...)

**Règles imposées par le fabricant**



**YES, YOU can handle this!**