

## PROCEDURE DE RETOUR

### 1. Demande & Procédure

Afin de faciliter un maximum le traitement des retours, ATK Carparts propose au client de suivre les instructions suivantes.

1.1 Chaque retour doit d'abord être demandé dans un délai et à l'aide du formulaire de retour qui peut être consulté sur le site [www.atk-carparts.be](http://www.atk-carparts.be). Veuillez remplir ce document et envoyer par fax (09/383 73 36) ou par mail: [magazijn@atk-carparts.be](mailto:magazijn@atk-carparts.be).

1.2 Pour des pièces défectueuses ou avec une erreur de fabrication, le formulaire de garantie doit être rempli. Ce document peut être téléchargé sur notre site [www.atk-carparts.be](http://www.atk-carparts.be). Veuillez remplir ce document et envoyer par fax (09/383 73 36) ou par mail: [magazijn@atk-carparts.be](mailto:magazijn@atk-carparts.be).

1.3 La demande sera évaluée et en cas d'accord vous recevez un bon de retour. Uniquement en cas d'accord vous pouvez renvoyer les marchandises.

1.4 Le bon doit être collé sur les pièces.

1.5 Après réception et contrôle dans l'entrepôt d'ATK Carparts, les articles seront créditées sur condition qu'elles se trouvent dans leur état d'origine et dans l'emballage d'origine.

1.6 Avec les marchandises retournées qui sont créditées, ATK Carparts se permet de charger un coût de traitement de 25% avec un minimum de 10€ + des frais éventuels pour un retour vers le fabricant.

### 2. Délai de demande

2.1 Pour les défauts: dans les 24 heures.

2.2 En cas de dégâts: des vitres, phares, jantes et carrosserie doivent être contrôlés dès la livraison et ne peuvent pas être repris.

2.3 Autres (mauvais ou pas nécessaire): réclamer les mauvaises pièces dans les 24 heures, des autres dans les 5 jours ouvrables. Ces derniers doivent avoir une valeur minimale de 75€.

### 3. Refus du retour

3.1 Quand la marchandise n'a pas été livrée par ATK Carparts.

3.2 De la marchandise sur commande spéciale, n'est jamais reprise.

3.3 De la marchandise qui atteint ATK Carparts sont bon de retour ou qui n'ont pas de permission de retour.

3.4 Des pièces que ne sont plus dans leurs emballages originales ou dont l'emballage est abîmé.

3.5 Des pièces qui sont montées ou teintées ou qui ont subies un autre traitement pour que la pièce n'est plus en état d'origine.

3.6 Quand la valeur nette est moins de 75€, à cause d'un frais de traitement trop élevé. Le montant de 75€ est également le seuil minimum pour un retour chez les fabricants. Une pièce est non-souhaitée quand elle est remplacée par une nouvelle pièce, sinon la valeur nette minimale de 75€ s'applique.

3.7 Le délai de demande est dépassé. Des vitres, phares, jantes et carrosserie doivent être contrôlés dès la livraison et ne peuvent pas être repris.

3.8 Des pièces spécifiques qui ont à voir avec la sécurité et l'électronique ne seront en aucun cas reprises. Ex: ceintures, airbags, boîtier de commande.

3.9 Des pièces non-courantes comme des plaques de coffre, les ailes intérieures, les top chassis, les charnières, les ailes arrières, panneaux,... qui reviennent fréquemment parce que 'pas besoin', 'pas reçu de l'expert',...seront reprises que sous forme de 'en stock propriété client, note de crédit suit à la vente'.

3.10 Des jantes sont uniquement commandées sur numéro, à trouver sur la jante originale, et ne peuvent pas être reprises.

3.11 Des retours avec comme raison 'ne pas commandé' ou 'erreur de commande' peuvent qu'être acceptés pour des commandes par fax ou mail à ATK Carparts.

Afin d'éviter des erreurs: commandez par fax ou mail ou utilisez nos outils online comme Plan Manager, Ubench ou le Portail d'ATK Carparts. Mentionnez toujours le numéro de chassis, l'année et le type de voiture. Communiquez la date de livraison souhaitée et demandez des dessins en cas de doute. Commandez uniquement les pièces que vous avez besoin, évitez de commander le devis complet ou le fichier Informex.