

## RETOURPROCEDURE

### 1. Aanvraag & Procedure

Om de behandeling van retours zoveel mogelijk te vereenvoudigen, verzoekt ATK Carparts de Koper vriendelijk om de volgende instructies na te leven.

1.1 Elke retour van goederen dient eerst aangevraagd te worden binnen onderstaande termijn met behulp van het retouraanvraagformulier dat via de website [www.atk-carparts.be](http://www.atk-carparts.be) te krijgen is. Gelieve dit document compleet in te vullen en de aanvraag te faxen naar 09/383 73 36 of te mailen naar [magazijn@atk-carparts.be](mailto:magazijn@atk-carparts.be).

1.2 Voor defecte onderdelen of onderdelen met een productiefout, dient het garantie-aanvraagformulier te worden ingevuld. Dit document kan gedownload worden via de website [www.atk-carparts.be](http://www.atk-carparts.be). Gelieve dit document compleet in te vullen en de aanvraag te faxen naar 09/383 73 36 of te mailen naar [magazijn@atk-carparts.be](mailto:magazijn@atk-carparts.be).

1.3 De aanvraag wordt onderzocht en bij goedkeuring ontvangt u van ATK Carparts een retourbon terug. Enkel in geval van goedkeuring is er toestemming tot het terugzenden van goederen.

1.4 De retourbon dient op de onderdelen gekleefd te worden.

1.5 Na ontvangst en controle in het magazijn van ATK Carparts worden de artikelen gecrediteerd mits ze zich bevinden in originele staat en originele verpakking.

1.6 Bij creditering van de geretourneerde goederen, wordt standaard een behandelingskost van 25% aangerekend met een minimum van 10€ + de eventuele kosten die door ATK Carparts worden opgelegd bij een retour naar de fabrikant.

### 2. Aanvraagtermijn

2.1 Bij manco's: binnen de 24uur.

2.2 Bij schade Ruiten, koplichten, velgen en carrosserie dienen echter onmiddellijk bij levering op schade gecontroleerd te worden en kunnen naderhand niet meer worden terug genomen.

2.3 Overige (verkeerd of niet nodig): verkeerde onderdelen binnen de 24uur te claimen, overige binnen de 5 werkdagen. Deze laatste dienen een minimumwaarde te hebben van 75€.

### 3. Weigeren van retour

3.1 Wanneer de goederen niet door ATK Carparts werden geleverd.

3.2 Goederen speciaal besteld, worden nooit terug genomen.

3.3 Goederen die ATK Carparts bereiken zonder retourbon of waarvoor geen retourtoestemming werd gegeven.

3.4 Onderdelen die niet meer in de originele verpakking zitten of waarvan de verpakking beschadigd is.

3.5 Stukken die gemonteerd of gespoten zijn of enige andere behandeling ondergaan hebben waardoor het zich niet meer in de originele staat bevindt.

3.6 Wanneer de nettowaarde minder bedraagt dan 75€, wegens een te grote verwerkingskost. Het bedrag van 75€ is eveneens de minimumdrempel voor een retouraanvraag bij de fabrikanten. Een onderdeel is pas verkeerd indien een ander onderdeel in de plaats wordt geleverd. Zoniet, geldt hier ook de netto minimumwaarde van 75€.

3.7 De aanvragingstermijn is overschreden. Ruiten, koplichten, velgen en carrosserie dienen echter onmiddellijk bij levering op schade gecontroleerd te worden en kunnen naderhand niet meer worden terug genomen.

3.8 Specifieke onderdelen die te maken hebben met veiligheid en elektronica worden onder geen enkel beding teruggenomen. VB: gordels, airbags, stuurdozen.

3.9 Niet-courante onderdelen zoals kofferplaten, binnenvleugels, top chassis, scharnieren, achternvleugels, zijkanten,...die steeds terugkeren omwille van 'niet nodig gehad', 'niet gekregen van de expert',... worden slechts teruggenomen on der de vorm van 'in stock eigendom klant, creditnota volgt bij verkoop.'

3.10 Velgen worden enkel besteld op nummer, af te lezen uit de oorspronkelijke velg, en kunnen niet worden teruggenomen.

3.11 Retouren met als reden 'niet besteld' en 'verkeerd besteld' kunnen pas aanvaard worden bij bestellingen die schriftelijk per fax of mail ATK Carparts bereiken.

Om fouten te vermijden: bestel schriftelijk per fax of mail of via online tools zoals Plan Manager, Ubench of de ATK Carparts webportal. Vermeld steeds chassisnummer, jaartal en het type wagen. Geef de gewenste leverdatum door en vraag tekeningen bij twijfel. Bestel enkel de onderdelen die u nodig heeft, niet het ganse bestek of volledige Informexbestand.