

FICHE D'AIDE AU MONTAGE OU RECLAMATION ATTELAGE CARPRATIK

En cas de difficulté de pose ou de réclamation, nos techniciens peuvent vous aider.

Pour que votre demande fasse l'objet d'un transfert à notre service technique. Ce document doit nous être retourné à contact@carpratik.com en un seul mail.

Date :

Nom :

Numéro de commande :

Référence de l'article	Quantité	Date de commande	Date de livraison	Problème rencontré

Afin que nous puissions prendre en charge votre demande, diagnostiquer l'erreur et y remédier rapidement, il est impératif de nous transmettre en un mail l'ensemble des pièces citées:

Merci de nous transmettre en un seul mail :

- Facture
- Copie de votre carte grise
- Première page de la notice de montage reçu avec l'attelage
- Plaque d'homologation présente sur l'attelage
- Photo des points de fixation (sur le véhicule) où l'attelage ne correspond pas
- Photo de l'arrière de votre véhicule
- Explication du problème rencontré

Nos conseillers/techniciens peuvent revenir vers vous afin d'obtenir des éléments supplémentaires.

ATTENTION

Aucune aide ne pourra vous être apporté ou toute réclamation ne sera pas traité :

- si l'ensemble des pièces demandées ne sont pas fourni
- si les photos reçues ne sont pas clairement lisible

Conformément à nos conditions générales de ventes :

Nous nous engageons à vous apporter une réponse positive ou négative dans un délai moyen de 3 à 5 jours à compter de la réception de la totalité des éléments si la réponse est de notre fait.

Conditions Générales de Ventes : <https://www.carpratik.com/carpratik-roulez-mekaniks-conditions-generales.html>

Espace réponse : réservé pour carpratik

DECISION CARPRATIK

Possibilité d'effectuer un retour :

- Retour pour avoir avec envoi de la marchandise par vos propres moyens.
- Absence de retour / retour refusé.

Voies de Recours :

▪ En cas de contestation de la décision, il vous est possible d'envoyer votre contestation auprès de l'autorité compétente.

Organisme de règlement des litiges agréé : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

▪ Vous pouvez également accéder au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation via la plateforme européenne, le client peut cliquer sur le lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=FR>