

# DEMANDE DE RETOUR

---

Toute demande de retour se fait uniquement par mail et doit être effectuée par le client en remplissant ce document sous un délai de 14 jours à compter du lendemain de la réception de la commande. Ce document doit nous être retourné à [contact@carpratik.com](mailto:contact@carpratik.com) en un seul mail. Il vous est possible d'effectuer une demande de retour pour :

- Non conformité, suivre **CAS 1**
- Désistement, suivre **CAS 2**

N° de commande	Référence de l'article	Quantité	Date de commande	Date de livraison	Motif

**CAS 1** Vous souhaitez effectuer un retour pour non conformité :

Pièces justificatives obligatoire à fournir :

- Facture
- Copie de votre carte grise
- Première page de la notice de montage reçue avec l'article
- Photo de la plaque d'homologation présente sur l'article ou de la référence
- Photo des points de fixation sur le véhicule avec mise en évidence de la non compatibilité de l'article.
- Photo de l'arrière de votre véhicule
- Explication du problème rencontré

Nous demandons à nos clients des photos afin de constater la non conformité de l'article et ainsi procéder à un échange gratuit ou un retour à notre charge.

Un numéro de retour vous est attribué, l'article est contrôlé sous un délai de 3 à 5 jours après réception. En cas de non conformité, un avoir du montant de l'article vous est envoyé par mail sous un délai de 24 à 48 heures.

**Il est impératif de nous transmettre dans un seul mail la totalité des pièces justificatives. Sans cela nous ne pouvons diagnostiquer l'erreur, constater l'incompatibilité de l'article ou la non conformité. Le retour sera alors refusé.**

**Tous les retours pour non conformité avec la commande seront acceptés sous condition :**

- que l'article ne soit pas conforme à la commande
- de réception de l'ensemble des pièces justificatives demandées ci dessus
- du respect du délai légal de 14 jours ouvrable à compter du lendemain de réception de votre commande.

## **CAS 2** Vous souhaitez effectuer un retour suite à un désistement :

Vous disposez d'un délai de 14 jours après réception de l'article pour nous envoyer votre demande de retour par écrit. Si le délai légal est respecté, un numéro de retour vous sera alors attribué. Après réception, l'article sera contrôlé sous un délai de 3 à 5 jours. Si l'article est intact et que celui-ci présente aucune trace de montage, un avoir du montant de l'article vous est alors accordé, celui-ci vous est envoyé par mail sous un délai de 24 à 48 heures.

### **Tous les retours pour désistement seront acceptés sous conditions :**

- que l'article est neuf, complet, réutilisable et qu'il ne présente aucune trace d'utilisations ou de montage.
- S'il est retourné dans son emballage d'origine

# ATTENTION

### **Aucun avoir ne sera accordé :**

- Si l'article présente des traces d'utilisations ou de montage sur le véhicule.
- S'il est retourné incomplet
- S'il est retourné sans l'emballage d'origine

## DECISION CARPRATIK

---

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

Motif de la décision :

### 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>