



# DEMANDE D'AVOIR(S)



**CLIENT** .....

**OPÉRATEUR** .....

**DATE** ...../.....

**RETOURS NEUFS**



Les pièces électriques montées : sondes / débitmètres / vannes EGR / bobines / résistances / etc..., ne seront pas reprises.

**Retour(s) sous MAXIMUM 30 JOURS.**

**CONSIGNES**



Les consignes doivent revenir dans leur emballage d'origine complet. Toute pièce abîmée ou démontée ne sera pas déconsignée (injecteur cassé ou machine tournante démontée).

<b>NEUF(S)</b>	FRN	RÉFÉRENCE	QTÉ	A
	----			
	----			
	----			
	----			
	----			
	----			
	----			
	----			
	----			
	----			
	----			
	----			
	----			
	----			

<b>CONSIGNE(S)</b>	FRN	RÉFÉRENCE	QTÉ
	----		
	----		
	----		

<b>GARANTIE(S)</b>	FRN	RÉFÉRENCE	QTÉ
	----		
	----		
	----		



## NOTE D'INFORMATION CLIENTS

### RETOURS DE PIÈCES ET GARANTIES



À la suite de très nombreux refus concernant les retours de pièces par nos fournisseurs, nous avons mis en place de nouveaux abattements :

	<u>Pièces stockées</u>	<u>Pièces spécifiques</u>
1 mois	- %	30,00%
Entre 1 et 3 mois	10,00%	40,00%
+ de 3 mois	20,00%	<b>REFUSÉES</b>

#### Cas particuliers : Pièces MEAT ET DORIA / VAICO / VEMO

Entre 0 et 3 mois	→50,00% d'abattement
+ de 3 mois	→REFUSÉES

-----

**Dans un souci d'organisation, et afin de faciliter le traitement de vos dossiers dans les meilleurs délais, merci de bien vouloir dûment compléter les imprimés dédiés :**

Pour la(les) pièce(s) <u>en RETOUR NEUF</u> Elle(s) devra(ont) être accompagnée(s) de :	Pour la(les) pièce(s) <u>en GARANTIE</u> Elle(s) devra(ont) être accompagnée(s) de :
+ Imprimé « Demande d'avoir(s) » à votre nom (Ou) + copie de votre Bon de Livraison	+ Imprimé « Demande de garantie(s) » + Rapport de diagnostics pour les pièces électroniques. + Facture client avec immatriculation et kilométrage. + Date de retour du véhicule avec kilométrage <u>et</u> cause.
<b>Attention</b> => Aujourd'hui, trop de pièces nous reviennent sans information sur la provenance de vos retours : Il est alors très difficile d'identifier l'expéditeur et par conséquent cela peut entraîner des erreurs ou un ralentissement quant à votre remboursement.	

#### ⚠ A noter :

- **Pour les pièces imposantes** (type pare-brise etc...) : Elles ne seront pas reprises par nos représentants, les retours s'effectueront uniquement via le transporteur GIE.
- **Pour les pièces qui auront fait l'objet d'un avoir** alors que celles-ci se trouvaient non commercialisables, elles se verront refacturées.

Les équipes de PIERRE AUTO & COGNAC PIÈCES AUTOS

# **CONDITIONS GÉNÉRALES DES RETOURS**

## **RETOUR(S) NEUF(S) :**

Le client a la possibilité de retourner gratuitement des produits achetés chez le GROUPE TIC dans les **30 jours** ouverts à la date de livraison. Celui-ci doit alors remplir le document « RETOUR(S) NEUF(S) », 2 possibilités s'offrent à lui :

- Il transmet ledit imprimé accompagné des pièces référencées à notre commercial, à son passage chez lui.
- Il ramène les pièces directement en magasin, et s'adresse à la personne en charge des retours.

Attention, si l'emballage n'est pas conforme (c'est-à-dire : déchiré autrement que dans les conditions strictement nécessaires pour établir la nature et les caractéristiques du produit retourné), mais que tout l'ensemble semble complet et propre, des frais de remballage de 2,50€ HT seront appliqués au client.

Un produit emballé sous blister doit être dans son état neuf et d'origine.

Les huiles, les produits d'entretien ainsi que tous les consommables ne seront pas acceptés après leur ouverture.

Les avoirs seront effectués après vérification de notre service retour.

## **RETOUR(S) GARANTIE(S) :**

Nos références sont garanties contre toute non-conformité ou contre tout vice de fonctionnement les rendant impropres à l'utilisation et ayant pour origine un défaut de conception, de fabrication ou de matière. Celles qui pourraient présenter un des cas évoqués ci-dessus seront systématiquement analysées par notre service GARANTIES, qui décidera du besoin d'expertise et la de la prise en considération de l'avoir en garantie ou non. Un formulaire « RETOUR(S) GARANTIE(S) » est à la disposition des clients.

Les garanties ne couvrent pas :

- L'usure normale d'un produit (variable en fonction de sa nature).
- Les défauts avec leurs conséquences liés à une erreur du client résultant d'un emploi/installation non conforme aux spécifications de l'équipementier, ou d'un stockage nuisible à la bonne conservation de la pièce.
- Les défauts avec leurs conséquences liés à l'utilisation anormale du véhicule sur lequel la pièce a été montée ou non conforme à l'usage pour laquelle elle est destinée (utilisation véhicule sur laquelle la pièce est montée pour de la compétition, etc...).
- Les dommages résultant d'une cause externe (accident, foudre, fluctuation de courant ...).

La garantie ne s'applique qu'aux produits facturés par le GROUPE TIC qui comportent de façon lisible les indications relatives à la marque et à la traçabilité, ou l'étiquette de référence pour les articles rénovés ou restaurés.

### **Mise en œuvre de la garantie :**

Pour solliciter la garantie sur un produit, il est essentiel que le client fournisse les éléments suivants :

- Facture de montage article.
- Copie de la carte grise du véhicule en question.
- Motif très précis du retour.

Le GROUPE TIC rembourse la main-d'œuvre de pose des pièces quand ces 4 conditions sont remplies :

- La pièce est reconnue comme défectueuse après expertise de notre service ou de l'équipementier.
- Le temps de montage est supérieur à une heure.
- La facture notifiant la main-d'œuvre est dûment remplie et annexée à la demande de garantie.
- Le remboursement de la main-d'œuvre s'effectuera par avoir dans un délai de 90 jours ouverts suivant la réception du rapport de l'équipementier. Le forfait de remboursement est basé sur le temps barémé équipementier.

### **Mise en œuvre de la garantie dans le cas d'un sinistre :**

Si le produit supposé non conforme semble être à l'origine de dommages sur d'autres pièces ou semble être à l'origine d'un accident, le client doit impérativement l'indiquer sur le formulaire de « RETOUR(S) GARANTIE(S) ». Le responsable du service RETOURS prendra contact avec lui dans les 2 jours ouverts.

L'analyse de la garantie pourra être réalisée par un (ou des) expert(s) agréé(s) en automobile, mandaté(s) par les assureurs des parties prenantes qui se déplacera(ont) pour examen du véhicule. Dans ce cas précis, la prise en garantie sera validée et son remboursement effectué dès que l'analyse du produit aura confirmé l'existence et la cause de la non-conformité.

## **RETOUR(S) CONSIGNE(S) :**

Les équipementiers automobiles ont mis en place un système de consignes de certaines pièces automobiles. Ce système appelé « échange standard » leur permet de récupérer des pièces automobiles usagées dites « consignées » pour les reconditionner à neuf. Lorsque la pièce commandée par le client fait partie du système « échange standard » de l'équipementier, le client en est expressément informé au moment où il passe commande et le prix de la consigne apparaît distinctement lors de la commande.

Pour être remboursé de la consigne, le client doit la remettre à son commercial ou bien la ramener en magasin dans les **60 jours** ouverts suivant l'achat du produit. Les consignes devront être obligatoirement retournées dans l'emballage du produit d'origine, sinon elles seront refusées.

Les retours neufs et consignes repris feront l'objet d'un contrôle définitif à l'arrivée des produits à l'entrepôt de l'équipementier, qui pourra dans un délai de 2 mois, revenir sur sa décision d'acceptation du retour s'il s'avère, qu'à l'issue du contrôle, les produits ne sont pas conformes au retour neuf ou consigne.

Dans ce cas, le GROUPE TIC procédera à la refacturation du prix du produit neuf ou de la consigne, Le client aura la possibilité de récupérer son article en prenant contact avec le service des retours dans un délai de 30 jours, à compter de la date où il a été informé du refus.