



## Procédure retour

### Conditions de retour

#### 1. Dommages de transport

Au moment de la livraison une inspection du nombre de colis est obligatoire. Mentionnez le dommage de transport éventuel sur la lettre de voiture et refusez la livraison des articles concernés. Des dommages découverts plus tard doivent être rapportés chez Altrex dans les 15 jours sinon expire le droit de réclamation.

#### 2. Réception d'articles non commandés ou quantités éronnées (envoi incorrecte d'Altrex)

Mentionnez sur la lettre de voiture des articles reçus éronnement ou refusez cette marchandise. D'autres irrégularités doivent être rapportées dans les 15 jours sinon expire le droit de réclamation.

#### 3. Commande incorrecte client : articles éronnés ou quantités incorrectes.

Lors d'un retour Altrex compte 10% de frais de traitement sur la facture des articles à retourner.

Un retour est seulement possible lorsqu'il n'y a pas de dommage de l'article. Les frais de transport ou frais éventuels pour le retour des articles non vendables seront facturés au client.

#### 4. Garantie, réparation, et/ou demande d'inspection

L'information ci-dessous est nécessaire lors de la demande :

- Nr d'art et description
- A qui appartient le matériel (client ou client du client)
- Quelle est la cause du retour
- Quelle est la demande : garantie, réparation ou inspection
- Demande d'offre ou demande directe

Lors du retour Altrex fait division entre :

A. Les articles à défaut de matériel ou de construction tombant sous la garantie

B. Autres articles

Les articles où Altrex constate des fautes de construction ou de matériel tombent sous la garantie Altrex et seront réparés sans frais. Si la réparation n'est plus possible, Altrex livrera un nouvel article ou créditera le montant d'achat de cet article.

Pour les autres articles ne tombant pas sous la garantie (par exemple dû à l'utilisation inappropriée), le client reçoit d'Altrex un rapport d'inspection avec les résultats et frais éventuels.

### Frais de transport et d'inspection

Dans le cas de commandes incorrectes (3) et de non garantie (4) Altrex est forcé de charger des frais. Les frais d'administration et d'inspection reviennent en moyenne à € 27,- excl. TVA. Les frais de transport sont de € 25,- excl. VAT.