



## Procédure de retour de produit

### Conditions de retour

#### 1 - Avarie au cours du transport

Toute livraison (même faite directement chez votre client) doit faire l'objet d'un control rigoureux de l'état de la marchandise au déchargement. Indiquez tout dommage (type de dommage et nombre de colis) sur le récépissé du transporteur et refusez ces articles. Les dommages de transport découverts antérieurement doivent être signalés à Altrex dans les 24 heures suivant la réception. Passée ce délais votre réclamation ne sera pas prise en compte.

#### 2 - Réception d'articles non commandés ou de quantités incorrectes (expédition incorrecte par Altrex)

Signaler les articles reçus de manière incorrecte sur le récépissé du transporteur et refuser la réception de ces articles. Les autres écarts doivent être signalés dans les 5 jours ouvrables, sinon votre réclamation ne sera pas prise en compte.

#### 3 - Commande client incorrecte: mauvais articles ou quantités incorrectes.

En général, il n'y a pas de droit au retour de produits mais en concertation avec votre interlocuteur nous pouvons toujours discuter d'une solution adaptée.

Si, après consultation, il est décidé de retourner les articles, les points ci-dessous s'appliquent.

Au retour, Altrex facture des frais de traitement de 10% sur la valeur facturée des articles qui seront retournés. L'expédition de retour n'est possible que si l'article est en bon état et inutilisé. Les frais de transport et les éventuels frais de retour de l'article dans un état non revendable seront à la charge du client.

#### 4 - Demande de garantie

Veillez fournir les informations suivantes pour toute demande :

- Numéro et description de l'article
- À qui appartient le matériel (client / client du client)
- Motif de retour
- Demande de devis ou de réparation immédiate

Altrex fait une distinction lors du retour d'articles

- Articles présentant des défauts de matériaux et / ou de construction couverts par la garantie
- Autres articles

Les articles dans lesquels Altrex détecte des erreurs de matériau et / ou de construction sont couverts par la garantie et sont réparés gratuitement. Si la réparation n'est pas possible, Altrex fournira un nouvel article en remplacement ou créditera le montant de l'achat.

Pour les autres articles non couverts par la garantie (par exemple, endommagés en raison d'une mauvaise utilisation ou usure), le client recevra un rapport d'inspection Altrex. Ce rapport indique les résultats de l'inspection et les coûts éventuels.



### **Conditions de livraison, frais de transport et d'inspection**

Les conditions de livraison décrites dans l'Orgalime S2012 s'appliquent à toutes les livraisons, voir <https://altrex.com/int/en/orgalime-general-conditions>. En cas de commandes incorrectes (3) et sans garantie (4), Altrex facturera des frais de service et de manutention de 25 €. Les frais de transport suivront à réception d'un devis du transitaire.