

DIRECTIVES GENERALES EN MATIÈRE DE RETOURS DE MARCHANDISES:

Plaintes et reprises de produits

Un client (« l'acheteur ») peut avoir différentes raisons pour retourner un article (« retour ») chez BEPCO Parts SA/NV (« BEPCO ») :

- L'acheteur n'est pas satisfait d'un produit ou d'un service («plainte»); ou
- L'acheteur souhaite la reprise par BEPCO pour des raisons qui n'ont aucun rapport avec BEPCO («reprise»).

Les présentes directives générales en matière de retour de marchandises déterminent la procédure de BEPCO en matière de retour de marchandises.

Par conséquent, les acheteurs doivent impérativement respecter ces directives afin de communiquer correctement avec BEPCO concernant leurs retours.

BEPCO traitera tous les retours conformément aux conditions générales de vente et aux exigences particulières en matière de retour de la succursale BEPCO auprès de laquelle l'acheteur a acheté le produit en question.

I. INSTRUCTIONS GÉNÉRALES

Afin de faciliter le traitement des retours, nous vous demandons de respecter les instructions générales, mentionnées ci-dessous:

a) Formulaire Bon de retour (Plainte ou Reprise)

Si un client souhaite introduire une plainte ou une reprise, il doit utiliser un de ces outils :

- En ligne, par le biais de l'onglet « plaintes » dans MBF (MyBepcoFinder) ; ou
- Par écrit (e-mail, fax ou courrier) en utilisant le formulaire « Bon de retour ». L'acheteur peut télécharger ce document sur le site MBF (www.mybepcofinder.com) ou faire la demande à l'adresse mail : info.be@bepcoparts.com

L'acheteur doit indiquer clairement les raisons de sa demande.

b) Formulaire Accord de retour (Plainte ou Reprise)

BEPCO réagit dans les délais les plus brefs possible pour chaque demande de retour. BEPCO s'efforce de faire une proposition appropriée et de communiquer les directives de suivi du traitement de la demande de l'acheteur. En cas d'accord de retour de la part de BEPCO, un formulaire d'autorisation de retour sera communiqué à l'acheteur muni d'un numéro de retour.

II. INSTRUCTIONS SPÉCIFIQUES

Par ailleurs, l'acheteur doit tenir compte des instructions spécifiques suivantes

a) Plaintes

- L'acheteur peut introduire une plainte si une livraison par BEPCO ne correspond pas à sa commande ou en cas de marchandise défectueuse
- L'acheteur doit respecter les délais suivants : les plaintes suites à un endommagement dû au transport doivent être indiquées sur les documents de transport et signalées à BEPCO endéant les douze (12) heures après la livraison. Les plaintes relatives aux dommages visibles (et qui ne sont pas à l'origine du transport), ou une livraison non-conforme à la commande doivent être signalées à BEPCO endéans les quarante-huit (48) heures. Toutes les autres plaintes doivent être signalées à BEPCO au plus tard dans les trois (3) mois qui suivent la livraison, sauf si la facture indique un délai différent.

b) Demande de reprise

- L'acheteur peut introduire une demande de reprise si la livraison de BEPCO correspond à la commande mais que l'acheteur souhaite

revendre la marchandise à BEPCO au prix net de la facture d'origine. BEPCO accepte uniquement les retours si la marchandise se trouve dans son emballage d'origine fermé ;

- BEPCO n'accepte pas la reprise de la marchandise dans les cas suivants : des produits qui ont été assemblés ; des produits sans emballage, scellement ou étiquette de contrôle ; des produits, spécialement commandés ou conçus pour le client; des produits reconditionnés par BEPCO; des produits avec la mention «ne peuvent être annulés ni retournés» ou des produits à faible valeur (voir: Exigences particulières en matière de retours de marchandises).

BEPCO peut uniquement assurer un suivi efficace des retours (y compris notes de crédit) si l'acheteur dispose d'un document «Accord de retour» valable avec numéro de retour.

Si l'acheteur renvoie la marchandise chez BEPCO, sans document de retour valable, BEPCO refusera ce retour et facturera les frais qui en découlent à l'acheteur.

EXIGENCES PARTICULIÈRES EN MATIÈRE DE RETOURS DE MARCHANDISES

Si BEPCO accepte la demande de retour de la marchandise, le transport de celle-ci (domicile du client vers BEPCO) sera organisé par BEPCO aux frais et risques de l'acheteur, sauf accord contraire par écrit). BEPCO déduira les frais de transport de la note de crédit.

Délai maximal pour la reprise de la marchandise: 12 mois

Remboursement du prix d'achat en cas de reprise:

- Marchandise retournée endéans le mois : 100% du prix d'achat;
- Marchandise retournée entre 1 et 6 mois: 75% du prix d'achat;
- Marchandise retournée entre 6 et 12 mois : 50% du prix d'achat;

Ces délais sont basés sur la date de livraison de la marchandise

Une reprise des produits suivants ne sera pas acceptée:

- Des articles qui ne se trouvent plus dans leur emballage d'origine;
- Des articles qui ont été assemblés;
- Des articles endommagés
- Des articles, commandés spécifiquement à la demande du client
- Des articles d'une valeur inférieure à 5 € par pièce et si la valeur de la commande est inférieure à 20 €
- Des batteries, plus de 1 mois après la date de livraison