

ADRESSE DE RETOUR :

AUTODOC AG
(Retoure - Lager R)
Rhinststraße 132
12681 Berlin, Allemagne

Tel : +49 (0) 30 56 838 101
Fax : +49 (0) 30 208 478 250
Adresse e-mail : info@auto-doc.fr
Site internet : <https://auto-doc.fr>



COORDONNÉES DU CLIENT:

Prénom et nom

Mickael WO

Adresse électronique

mickael.wo@gmail.com

Numéro de téléphone

33679199779

DÉTAILS DE LA COMMANDE:

Numéro de la commande

62749882

Numéro de client

55623706

Date

06.03.2022

Chèr(e) client(e),

si vous souhaitez retourner un produit, veuillez suivre les étapes ci-dessous. Cela permettra d'accélérer considérablement le processus de remboursement.

1. SÉLECTIONNEZ LE MOTIF DU RETOUR ET MARQUEZ-LE DANS LE TABLEAU:

- | | |
|--|--|
| ☐ 1 Je retourne un produit sous garantie | ☐ 7 Je retourne un produit endommagé avec son emballage intact |
| ☐ 2 Le produit n'est pas compatible avec ma voiture | ☐ 8 Je retourne un produit et son emballage endommagés |
| ☐ 3 Je ne suis pas satisfait de la durée du délai de livraison | ☐ 9 Je ne suis pas satisfait par le produit de remplacement fourni |
| ☐ 4 J'ai trouvé le même produit ailleurs pour un prix plus avantageux | ☐ 10 Je retourne le colis de quelqu'un d'autre qui m'a été livré par erreur |
| ☐ 5 Je n'ai plus besoin de ce produit | ☐ 11 Je retourne un produit que je n'ai pas commandé |
| ☐ 6 Je retourne l'ancienne pièce consignée | ☐ 12 Autre raison |

Attention, s'il vous plaît !

Si vous avez choisi le point 12, prenez soin de préciser le motif du retour dans le champ prévu à cet effet sous le tableau.

Veuillez préciser si le produit doit être échangé avec un produit identique.

INFORMATIONS SUR LE(S) ARTICLE(S) RETOURNÉ(S)

Numéro de l'article #	Nom de l'article	Quantité / Qté	Échange contre un article similaire	Remboursement	Raison du retour											
					1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
83B0232	Flexible de frein	1	Oui / Non		☐	☐	☐	☐	☒	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			Oui / Non		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			Oui / Non		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			Oui / Non		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
			Oui / Non		☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Autre (veuillez préciser):

2. FAITES UNE DEMANDE DE RETOUR DE PRODUIT. POUR CELA, SÉLECTIONNEZ UNE OPTION PARMI LES TROIS:

- connectez-vous sur votre compte AUTODOC. Rendez-vous dans la section Mes commandes et cliquez sur le bouton Retour d'article ;
- utilisez le formulaire de contact J'ai déjà passé une commande ;
- suivez le lien vers le formulaire en ligne figurant dans la facture jointe au courriel de confirmation de l'expédition.

3. (NE CONCERNE QUE LE RETOUR DE PRODUITS SOUS GARANTIE). REMPLISSEZ LE FORMULAIRE DE GARANTIE.

Nous vous l'enversons sur votre adresse électronique. Il y a deux façons de le remplir :

- en ligne en suivant le lien contenu dans le courriel ;
- en téléchargeant et en imprimant le fichier joint au courriel.

Veuillez noter :

si vous utilisez un formulaire imprimé, veuillez si possible en prendre une photo et l'envoyer en réponse à notre courriel ou à info@auto-doc.fr.



Remplissez le formulaire de demande de retour



Emballer l'article



Imprimez l'étiquette de retour



Envoyez l'article



Attendez que la procédure de retour soit traitée

4. EMBALLEZ LE PRODUIT QUE VOUS COMPTEZ RETOURNER. UTILISEZ UN EMBALLAGE INDIVIDUEL (PAR EXEMPLE, CELUI DANS LEQUEL VOUS AVEZ REÇU LE PRODUIT).

Pour éviter d'endommager le produit pendant le transport, ajoutez du matériel d'emballage à l'intérieur.

Attention, s'il vous plaît !

La boîte d'origine du produit (l'emballage d'origine du fabricant) ne peut pas être utilisée comme emballage d'expédition.

5. PLACEZ LE FORMULAIRE DE GARANTIE REMPLI DANS L'EMBALLAGE D'EXPÉDITION.

Veuillez noter : si vous avez sélectionné l'option Commande Sécurisée lors du paiement, collez le formulaire à l'extérieur de l'emballage.

Assurez-vous qu'il est bien fixé et qu'il est clairement visible et lisible.

6. (NE CONCERNE QUE LE RETOUR DE PRODUITS SOUS GARANTIE).

Si la procédure de dépannage a occasionné des frais supplémentaires, vous pouvez demander leur remboursement.

Si tel est le cas, veuillez joindre les documents suivants, comme preuve de dépenses, au formulaire de garantie dûment rempli :

Facture de confirmation d'achat.

Facture d'installation des pièces ou confirmation d'installation correcte émise par un mécanicien/atelier.

Facture de remplacement de la pièce défectueuse et rapport de diagnostic ou rapport de défectuosité de la pièce fourni par le garage/mécanicien.

Il doit contenir une description détaillée des raisons du dysfonctionnement de la pièce et les codes d'erreur.

Explication par écrit si aucun document ne confirme que la pièce a été installée par un mécanicien. Par exemple, si vous avez effectué vous-même les réparations.

Facture pour l'enlèvement et le diagnostic de la pièce défectueuse ainsi que facture pour l'installation d'une nouvelle pièce non-défectueuse.

Facture de remorquage, le cas échéant.

Documents confirmant le coût de livraison et d'expédition de la pièce auprès d'AUTODOC pour examen.

7. VÉRIFIEZ QUE L'EMBALLAGE EST SOLIDE ET ASSUREZ-VOUS QU'IL EST BIEN FERMÉ. ENSUITE, ENVOYEZ LE PRODUIT À L'ADRESSE :

Adresse de retour :
AUTODOC AG
(Retour - Lager R)
Rhinstraße 132
12681 Berlin, Allemagne

Veuillez noter :
les frais de retour des produits sont à la charge du client et ils ne sont pas remboursables.

Une exception est faite pour les frais de retour des produits sous garantie, si les frais sont spécifiés comme étant une dépense supplémentaire reconnue comme telle par le fabricant.

Nous n'acceptons aucun article avec paiement à la réception. Ces colis seront renvoyés à l'expéditeur.

L'entreprise couvrira tous les frais de retour si vous avez sélectionné l'option « Commande Sécurisée » au moment du paiement.

Cette option ne s'applique pas aux demandes de retour pour les articles encombrants, les pneus, les jantes ou les pièces consignées.

8. ATTENDEZ LE TRAITEMENT DE VOTRE DEMANDE DE RETOUR.

Veuillez noter :
le remboursement se fera avec la méthode utilisée pour payer votre commande.

9. DÉLAIS DE RETOUR DES PRODUITS

Vous pouvez retourner le produit dans les délais indiqués sur la page <https://www.auto-doc.fr/services/annulation>.

Le délai standard pour une demande de retour d'article est de 14 jours à compter de la date de l'accusé de réception du colis fourni par l'entreprise de livraison.

Le délai pour une demande de retour de pneus et de jantes est de 14 jours à compter de la date de l'accusé de réception du colis fourni par l'entreprise de livraison.

La date limite pour le retour d'une ancienne pièce consignée est de 12 mois à compter de la date de l'accusé de réception du colis fourni par l'entreprise de livraison.

Le délai pour une demande de retour d'un produit sous garantie est de 24 mois à compter de la date de l'accusé de réception du colis fourni par l'entreprise de livraison pour toutes les marques, sauf pour STARK Automotive.

Pour STARK Automotive, le délai pour une demande de retour d'un produit sous garantie est de 36 mois à compter de la date de l'accusé de réception du colis fourni par l'entreprise de livraison.

Le délai de traitement du remboursement dépend de la méthode de paiement utilisée et peut prendre jusqu'à 4 jours ouvrés à compter de la date de la demande.

Vous ne serez remboursé qu'une fois que nous aurons récupéré et vérifié le produit retourné.

Si vous avez opté pour l'option Commande Sécurisée, le délai pour demander un retour de produit est de 200 jours à compter de la date de l'accusé de réception du colis fourni par le service de livraison.

Cette option ne s'applique pas aux demandes pour les retours de pneus, d'articles encombrants ou de pièces consignées.

10. NOTRE POLITIQUE DE GARANTIE

Les demandes sont traitées dans un cadre de 4 à 6 semaines, sous réserve que tous les documents demandés soient bien fournis.

Nous pouvons refuser d'examiner la demande dans les cas suivants :

Absence d'un ensemble de documents (comme spécifié au point 6).

Dommages mécaniques (éraflures, craquelures, marques d'impact, traces d'humidité, signes d'interférence).

Dommages suite à l'utilisation de pièces de rechange et de composants incorrects.

Dommages résultant d'une installation non-conforme.

Dommages liés au transport.

Usure naturelle de la pièce de rechange.

Expiration de la garantie/durée d'utilisation.

Utilisation incorrecte ou négligente du produit

11. CONDITIONS DE RETOUR DES PIÈCES CONSIGNÉES ET DES ARTICLES ENCOMBRANTS

Vous trouverez des informations détaillées sur le retour des pièces consignées en consultant la page : <https://www.auto-doc.fr/services/echange-darticle>, et sur le retour des articles encombrants en consultant la page : <https://www.auto-doc.fr/services/annulation>.

Si vous faites une demande de retour de pièces consignée, vous recevrez immédiatement un courriel avec des instructions détaillées.

L'option Commande Sécurisée ne s'applique pas pour ce type de produits.