

FICHE DE AIDE MONTAGE OU RECLAMATION BARRE DE TOIT CARPRATIK

En cas de difficulté de pose ou de réclamation, nos techniciens peuvent vous aider.

Pour que votre demande fasse l'objet d'un transfert à notre service technique. Ce document doit nous être retourné à contact@carpratik.com en un seul mail.

Date :

Nom :

Numéro de commande :

Référence de l'article	Quantité	Date de commande	Date de livraison	Problème rencontré

Afin que nous puissions prendre en charge votre demande, diagnostiquer l'erreur et y remédier rapidement, il est impératif de nous transmettre en un mail l'ensemble des pièces citées:

Merci de nous transmettre en un seul mail :

- Facture
- Copie de votre carte grise
- Première page de la notice de montage reçu avec les barres de toit
- Photo du kit barre de toit reçu
- Photo des points de fixation (sur le véhicule) où les barres ne correspondent pas
- Photo du toit et de l'arrière de votre véhicule
- Explication du problème rencontré

Nos conseillers/techniciens peuvent revenir vers vous afin d'obtenir des éléments supplémentaires.

ATTENTION

Aucune aide ne pourra vous être apporté ou toute réclamation ne sera pas traité :

- si l'ensemble des pièces demandées ne sont pas fourni
- si les photos reçues ne sont pas pas clairement lisible

Conformément à nos conditions générales de ventes :

Nous nous engageons à vous apporter une réponse positive ou négative dans un délai moyen de 3 à 5 jours à compter de la réception de la totalité des éléments si la réponse est de notre fait.

Conditions Générales de Ventes : <https://www.carpratik.com/carpratik-roulez-mekaniks-conditions-generales.html>

Espace réponse : réservé pour carpratik

DECISION CARPRATIK

Possibilité d'effectuer un retour :

- Retour pour avoir avec envoi de la marchandise par vos propres moyens.
- Absence de retour / retour refusé.

Voies de Recours :

▪ En cas de contestation de la décision, il vous est possible d'envoyer votre contestation auprès de l'autorité compétente.

Organisme de règlement des litiges agréé : <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.chooseLanguage>

▪ Vous pouvez également accéder au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation via la plateforme européenne, le client peut cliquer sur le lien suivant : <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/?event=main.home.show&lng=FR>