



PETROL INDUSTRIES

POLITIQUE DE RETOUR – PETROL INDUSTRIES B.V.

**ayant son siège et son établissement principal à Tilburg aux Pays Bas,
déposé et enregistré le 4 avril 2016 auprès de la Chambre de commerce sous le numéro
NL18068920.**

PROCEDURE : RETOURS DE MARCHANDISE

- Les demandes de retour ne sont acceptées que si elles sont enregistrées auprès du service clientèle et accompagnées d'un formulaire PETROL Industries rempli numériquement.
- Après avoir reçu le formulaire de retour, le service clientèle fera une demande d'autorisation et vous confirmera la décision par email
- Si vous avez besoin du formulaire de retour interne, veuillez envoyer un email à : customerservice@petrolindustries.com
- Les retours ne seront acceptés que si ils sont accompagnés du formulaire interne PETROL Industries, d'une copie de la confirmation de retour de Petrol Industries, et du numéro de retour.
- Le numéro de retour doit être indiqué à l'extérieur du/des carton(s).
- Les retours ne seront acceptés que s'ils ont été autorisés par le service clientèle et livrés par transitaire à l'entrepôt de PETROL Industries.
- Les produits remis lors des visites de nos agents commerciaux ne seront plus autorisés.
- Les articles retournés à PETROL Industries doivent remplir la condition suivante:
 - o Les étiquettes interne a votre boutique doivent être enlevés
 - o Les étiquettes d'origine PETROL Industries doivent être apposées
 - o Les étiquettes d'alarme doivent être enlevées
 - o Les vêtements doivent être dans leur état d'origine et ne pas avoir été portés
- PETROL Industries se réserve le droit de facturer des frais de 0,50 € par produit si les conditions requises ne sont pas remplies.



PETROL INDUSTRIES

PROCEDURE : LITIGE/RETOUR - PROBLEME QUALITE PRODUIT

- Les problèmes de qualité de produit doivent être signalés au service et accompagnés d'un formulaire PETROL Industries rempli numériquement.
- Après avoir reçu le formulaire de retour, le service clientèle fera le nécessaire auprès du service concerné et vous confirmera la décision par email
- En cas d'approbation et si un retour est nécessaire, le service clientèle vous fournira les étiquettes de retour.
- En cas de problème de qualité, PETROL Industries doit recevoir les informations suivantes:
 - o Le formulaire de retour interne mentionnant : Référence, couleur, taille, quantité et raison
 - o Le numéro de la livraison (MZE..-....)
 - o Une photo du défaut
- Dans le cadre d'un retour pour un problème de qualité , le calendrier ci-dessous doit être respecté :
Période: Déclaration qualité produit

o Saison PS / DW	jusqu'au 1 ^{er} Novembre de l'année suivante
o Saison Printemps Été	jusqu'au 1 ^{er} Janvier de l'année suivante
o saison HS	jusqu'au 1 ^{er} Avril de l'année suivante
o Saison Automne Hiver	jusqu'au 1 ^{er} Juillet de l'année suivante
- * Les types de réclamations suivantes ne sont pas pris en compte dans ce type de retour:
 - o Moisissure qui se produit pendant la saison
 - o Décoloration qui se produit pendant la saison
 - o Dommages causés par une mauvaise utilisation du produit par le client



PETROL INDUSTRIES

PROCEDURE : LITIGE LIVRAISON

- Les problèmes de livraison tels que manquant / surplus / erreur, doivent être signalés dans les 14 jours suivant la livraison au service clientèle et accompagnées d'un formulaire PETROL Industries rempli numériquement.
- Les problèmes de livraison concernant des objets endommagés survenus pendant le transport doivent être signalés dans les 5 jours suivant la livraison au service clientèle et accompagnées d'un formulaire PETROL Industries rempli numériquement.
- Après avoir reçu le formulaire de retour, le service clientèle fera le nécessaire auprès du service concerné et vous informera par retour de mail
- En cas de livraison endommagée, Petrol Industries doit recevoir les informations suivantes:
 - o Le formulaire de retour interne mentionnant : Référence, couleur, taille, quantité et raison
 - o Le numéro de la livraison (MZE..-....)
 - o Le numéro de suivi du transporteur mentionné sur l'étiquette de livraison
 - o Une photo du carton endommagé
- En cas de manquant dans une livraison, Petrol Industries doit recevoir les informations suivantes:
 - o Le formulaire de retour interne mentionnant : Référence, couleur, taille, quantité et raison
 - o Le numéro de la livraison (MZE..-....)
- En cas de livraison excédentaire ou erroné, Petrol Industries doit recevoir les informations suivantes:
 - o Le formulaire de retour interne mentionnant : Référence, couleur, taille, quantité et raison
 - o Le numéro de la livraison (MZE..-....)

PROCEDURE : LIVRAISON EN DEHORS DE LA FENETRE DE LIVRAISON

- En cas de retard de livraison, veuillez consulter nos Conditions générales de ventes.
- En cas de retard de livraison, une marge de 2 semaines peut être envisageable