



# depa.fr

## PROCÉDURE DES RETOURS CONSIGNES, NEUFS OU RÉCLAMATIONS

**Pour assurer une parfaite maîtrise du suivi de l'ensemble de nos produits, nous avons mis en application de nouveaux procédés de retours consignes, neufs et demandes de garantie à savoir :**

### Procédure de retours consignes :

- Merci de nous retourner les pièces usagées dans la boîte DEPA qui vous a été livrée lors de l'achat de la pièce de remplacement.
- La pièce usagée doit être identique à celle achetée.
- Le code barre et la référence indiquée sur la boîte doivent être lisibles pour une meilleure identification à notre centre de tri.
- Les retours de ces pièces doivent se faire sur une palette 80 x 120 cm et bien conditionnée (pour éviter les pertes de pièces)
- Les retours consignes, retours neufs ou les réclamations doivent être séparés et définis sur cette palette.
- Un accord de retour n'est pas nécessaire. Moins de 15 consignes: retour à la société DEPA à la charge du client. À partir de 15 consignes : contacter le service logistique pour un enlèvement par transporteur ou par un de nos chauffeurs en fonction de nos tournées (Tél : 03 22 90 33 68 / Fax : 03 22 90 50 37 / Mail : magasin@depa.fr)
- L'adresse de livraison pour le retour de cette marchandise est :

DEPA INTERNATIONAL / RECEPTION POLE LOGISITIQUE  
2 RUE D'EN HAUT 80430 BEAUCAMPS LE VIEUX

### Sur le côté de la palette, différents documents et informations doivent apparaître :

- N° compte client
- Nom de votre entreprise
- La liste des références contenues dans celle-ci
- Les différents types de retour (consigne, retour neuf ou réclamation)

Le traitement de ces retours est réalisé dans un délai maximum de 3 semaines.

Vous recevrez une note de crédit énumérant les différentes références consignées et acceptées par notre Service de Contrôle.

### RECLAMATIONS/DEMANDE DE GARANTIE :

Toute réclamation doit être accompagnée d'un bon indiquant un maximum d'informations afin de traiter au mieux votre demande.

Vous pouvez remplir le formulaire demande de garantie ou d'expertise sur notre site internet [www.depa.fr](http://www.depa.fr) ou votre réclamation peut être faite sur un support papier de votre enseigne.

Le traitement de ces retours est réalisé dans un délai maximum de 3 semaines.

*En cas de non-respect de ces consignes, nous ne pouvons être tenus responsables des incidents qui en découlent et aucun retour à titre de garantie ne pourra être accepté.*



**Siège social:** 2 rue d'En Haut - 80430 BEAUCAMPS-LE-VIEUX  
**Tél.** 03 22 90 33 66 / **Fax:** 03 22 90 33 65 /  
**Fax commande:** 03 22 90 50 37 / **E-mail:** [contact@depa.fr](mailto:contact@depa.fr)

Catalogues en ligne sur

**[www.depa.fr](http://www.depa.fr)**