

Vous souhaitez nous retourner une pièce ? Vous avez changé d'avis ?

Pas de panique, nous avons des solutions



Politique de Retour et de Remboursement

Chez My Cox, votre satisfaction est notre priorité. Si une pièce ne convient pas ou si vous avez changé d'avis, vous pouvez la retourner en suivant les conditions ci-dessous.

Conditions de Retour

- Vous avez changé d'avis ? Vous avez 30 jours à compter de la date de réception pour faire votre demande et nous retourner les pièces.
- Vous avez reçu une pièce endommagée ? Vous devez impérativement le signaler au transporteur en émettant des réserves précises au moment de la réception, vous avez ensuite 3 jours pour nous en informer
- Des pièces sont manquantes ou ne correspondent pas à la facture ? Vous avez 3 jours après la réception pour nous en informer
- Les pièces que vous nous retournez doivent être **non utilisées, en parfait état et dans leur emballage d'origine et vendable dans l'état**. Dans le cas contraire, nous vous proposerons un prix de reprise.
- Le retour de certaines pièces n'est pas accepté : les pièces électriques ou électroniques, les pièces sur commande spéciale, les livres, les vitres, les coussinets et segments et les pièces d'occasion.

Procédure de Retour

1. **Demande de retour** : Contactez-nous par mail (contact@e-cox.fr) ou par téléphone (04 75 83 86 08) pour obtenir un numéro de retour.
2. **Remplissez** le bordereau envoyé par mail avec votre numéro de retour, **joignez** la facture d'achat

Tout colis reçu sans les documents demandés sera tenu à votre disposition dans nos locaux pendant 3 mois. Au-delà, il sera détruit.

3. **Préparation du colis** : Emballez soigneusement la ou les pièces afin d'éviter toute détérioration pendant le transport. En cas d'avarie de transport, nous ne pourrions être tenus responsables.

Merci de ne mettre dans le colis **que** les pièces concernées par votre demande de retour.

4. **Expédition** : Envoyez le colis à l'adresse suivante (merci de **ne pas** nous envoyer de colis en point relais)
My Cox – 8 impasse Thomas Edison – 26250 Livron sur Drôme
5. **Traitement du retour** : Une fois la pièce reçue et contrôlée, nous procéderons à un **remboursement ou un échange** sous **15 jours**.

Remboursements

- Vous avez le choix entre un remboursement ou un avoir (choix à noter sur le bordereau de retour)
- Les remboursements sont effectués via le même mode de paiement utilisé lors de l'achat.
- Les frais de livraison initiaux ne sont pas remboursables.
- Les frais de retour sont à la charge du client, sauf en cas d'erreur de notre part ou de pièce défectueuse. Dans ce cas, les frais retour vous seront remboursés à réception des pièces, sur la base des frais appliqués sur notre site de vente.

Si vous ne pouvez pas attendre que nous réceptionnions la pièce renvoyée et que nous vous expédions la nouvelle, merci de passer une nouvelle commande, nous effectuerons alors le remboursement de la pièce renvoyée dès réception de celle-ci.

Pour toute question, nous restons disponibles par mail ou téléphone