

INFOS Cher client, Merci pour votre commande chez Toughware Automotive. Veuillez lire les informations suivantes. Pour toute question complémentaire, merci d'utiliser l'adresse email verkauf@autoteilekontor.com SYSTEME DE CAUTION Si vous avez commandé chez nous un article avec demande de caution, nous vous prions de nous retourner l'ancienne pièce seulement après le montage de la pièce de remplacement. Si vous ne procédez pas de cette façon, il peut arriver que vous renvoyez trop de pièces pour la pièce de rechange ce qui peut engendrer des retards lors du montage. Et inversement, des pièces manquantes pour une ancienne pièce pourront entraîner des retards au niveau de la restitution de caution. <u>Les anciennes pièces doivent nous parvenir dans un délai de 45 jours au plus tard.</u> Bref, veuillez nous retourner les anciennes pièces sous 45 jours. Le plus vite, le mieux pour nous tous. Vous recevrez plus vite le retour de votre caution, et nous les anciennes pièces. Après 45 jours, vous pouvez bien sûr également restituer les anciennes pièces, mais ici une déduction de 30% est appliquée. Pourquoi? Parce que nous devons obtenir un remplacement après 45 jours. Sinon, nous n'aurions pas ces éléments dans le programme à court et à moyen terme. Nous ne pouvons pas nous permettre cela. Les pièces anciennes qui ne sont pas retournées dans les 6 mois ne peuvent plus être acceptées. Nous trouvons ce délai plus que suffisant. Longue histoire courte; veuillez nous renvoyer les anciennes pièces dans les 45 jours. Le plus vite le mieux pour nous tous. Après tout, vous voulez récupérer le dépôt plus tôt et nous voulons les anciennes pièces. Veuillez adresser l'ancienne pièce à : AUTOTEILEKONTOR GmbH Nürnberger Str. 37 93152 Nittendorf Allemagne Tel. +49 1590 4233 829 <u>Veuillez veiller à retourner les anciennes pièces de la même façon que vous les avez reçues. Il ne faut pas qu'il y ait des pièces manquantes.</u> Veuillez emballer les anciennes pièces très soigneusement. Si le film à bulles avait été endommagé lors du transport vers chez vous, veuillez sécuriser le colis en plus par du vieux papier journal froissé. Les pompes à injection, les ABS, les blocs hydrauliques et toute autre pièce susceptible de dégager du liquide doivent être emballés dans un sac (plusieurs sacs poubelle, sac de congélation 6 l ou similaire). Non seulement que ces liquides sont nocifs pour l'environnement, mais elles pourront aussi ramollir les fonds des cartons de façon à ce qu'au pire votre marchandise sorte du carton, ou qu'elle ne soit plus stable, avec le risque de l'endommagement de la marchandise. Ne vous laissez pas tromper par le fait que l'ancienne pièce ait l'aspect massif. Les fiches et les capteurs sont très fragiles. Si le paquet tombe sur la face supérieure et que juste à cet endroit se trouve une fiche en matière plastique non protégée, elle risque de casser. Selon le cas, pour les fiches il pourra y avoir une déduction de 50 à 150 EUR, et il ne restera plus beaucoup de la valeur de l'ancienne pièce.	Selon l'expérience les réclamations chez DHL, Hermes, UPS, FEDEX etc. ne valent pas grand chose. Leur réponse standard est toujours "Remboursement insuffisant du paquet/ L'emballage n'est pas assez protégé" ou des textes similaires. Bien sûr, dans les cas où le colis avait été bien emballé, nous exploitons aussi cette piste. <u>Le client supporte les frais du retour.</u> <u>Dès que votre ancienne pièce arrive chez nous, nous vous restituons le montant immédiatement (en règle générale de 3 à 6 jours ouvrables).</u> <u>Si vous avez payé via Paypal, le retour du paiement se fera via Paypal. En cas d'autres modes de paiement tels que virement, livraison contre remboursement ou retrait direct par le client, veuillez nous communiquer votre numéro de compte.</u> Si possible mettre une lettre d'accompagnement dans le colis (p.ex. copie de facture) puisque des fois l'adresse sur l'autocollant du colis n'est plus lisible. Dans ce cas nous n'avons pas de possibilité d'attribuer l'envoi au client. Nous avons reçu beaucoup de colis qui de telle façon ne pouvaient plus être attribués. C'est dommage pour l'argent des acheteurs qui n'ont pas reçu le retour de leur caution, puisqu'en plus, ils ne se sont plus manifestés ultérieurement. Et pour ceux qui se manifestent, il y a des retards importants. RECLAMATIONS Malheureusement il n'y a pas de fabricant dans ce monde dont les produits sont à 100% fiables. Malheureusement, les réclamations arrivent. Dans le cas de réclamations nous vous envoyons un formulaire de rapport de réclamation (informations sous verkauf@autoteilekontor.com), à remplir par votre garage. Dans ce rapport est documenté : • Quel article fait l'objet de la réclamation ? • Quelle fonctionnalité est atteinte ? • Quel appareil de diagnostic a été utilisé ? • Quel est le rapport de diagnostic de cet appareil ? • Quels messages d'erreur y a-t-il ? • Comment se comporte le véhicule ? • Quels travaux avaient été réalisés dans le cadre de l'installation ? Ensuite veuillez nous retourner la pièce. La pièce doit être retournée chez le fabricant/ chez le prestataire de remise à neuf du produit. En règle générale, à ceux-ci il faut seulement quelques jours de travail, mais avec l'envoi de chez vous vers nous, de nous vers le fabricant, le retour du fabricant vers nous et de nous vers chez vous il faut compter 2 à 2,5 semaines supplémentaires, avec un délai de 3 à 4 semaines au total. Ce n'est pas rapide, mais il n'est guère possible de faire plus vite. Pour cette raison, la meilleure solution pour tous les participants est la réduction des réclamations au minimum, et pour cela nous sélectionnons des fournisseurs dont le taux des réclamations est au plus bas. Votre atelier devra veiller particulièrement à ce que : • Pour les pompes à injection, le circuit de carburants soit dégagé des copeaux éventuels. Du réservoir aux injecteurs : toutes les conduites doivent être nettoyées. Nous recommandons de faire effectuer un test de qualité diesel. • Pour les pompes à injection, le Chiptuning entraîne souvent des problèmes. Attention/ faire régler le chip en fonction, le faire démonter ou solution similaire. • Veuillez faire programmer les appareils de commande par des ateliers compétents qui ont de l'expérience avec cette marque de voiture.
---	--

TRES IMPORTANT!

Avant d'installer des pompes d'injection / haute pression, veuillez noter les points suivants:

1. Changer le filtre à carburant

- Les pompes, qui sont déjà installées depuis 5 à 10 ans, produisent souvent des copeaux, le métal frottant contre le métal.
- Vérifiez si des copeaux sont présents dans le filtre. Si des copeaux sont présents dans le système d'alimentation, effectuez les étapes 2 et 3.

2. Changer les conduites de carburant ou au moins les nettoyer

- Les conduits poreux non seulement causent une perte de pression, mais des copeaux peuvent être collés sur le caoutchouc puis aspirés dans la nouvelle pompe.

3. Nettoyer le réservoir de carburant

- Les chars modernes ont souvent des structures lamellaires et en nid d'abeille. Les copeaux et la saleté sont souvent laissés ici.
- Si les copeaux sont à nouveau aspirés dans la nouvelle pompe, celle-ci se brise très rapidement (parfois, elle ne dure pas 2 heures = la garantie est refusée par le fabricant)
- Libérez le réservoir d'essence et d'eau (par exemple, un carburant défectueux)
- Retirer le réservoir, nettoyer, remplacer si nécessaire

4. NE JAMAIS démarrer les pompes d'injection sans carburant

- Dernièrement, les cas où des ateliers nous renvoient des pompes pleines d'air fument. L'air dans le système empêche les pompes de fonctionner comme souhaité. Dans le pire des cas, cela entraîne la destruction mécanique de la pompe (= la garantie est refusée par le fabricant)
- pré-remplir les pompes d'injection (manuellement avec l'unité de diagnostic pour les anciennes pompes mécaniques)

5. Vérifiez les injecteurs et nettoyez / remplacez