

## Méthodes et procédures

### TITRE

## POLITIQUES DE RETOURS DE MATÉRIEL

No. doc.

RGA102

No. rév.

0

5

Date

17 JANVIER 2012

Initiales

SA

## POLITIQUES DE RETOURS DE MATÉRIEL

**1. Termes de retours.** 30 jours à partir de la date de réception de la marchandise chez le client. Un frais de remise en inventaire de 25% sera chargé.

**2. Autorisation des retours.** Aucune marchandise ne doit être directement expédiée, sans avoir reçu un numéro de retour du département responsable chez L'ARSENAL / CMP Mayer inc. Veuillez contacter le 1 (800) 266-7610 et indiquer que vous avez besoin d'un numéro de retour.

**3. Retour erreur client.** Lorsqu'il y a erreur de commande de la part du client, il est de sa responsabilité d'assumer les frais de retours. Les dits frais seront déterminé et facturé au client.

**4. Retour commande spéciale** Lors de commande spéciale, afin de répondre aux besoins spécifique du client. L'ARSENAL / CMP Mayer inc, ce réserve le droit de refuser ET de facturer des frais de retour.

**5. Retour pour réparation.** Lors de réparation, il est de la responsabilité du client d'assumer les frais de transports encourus, incluant les frais inhérents à l'expédition chez le fabricant. Une évaluation du travail requis et du matériel nécessaire sera produite. Une soumission de l'évaluation sera expédiée par L'ARSENAL / CMP Mayer au client. Advenant que la soumission ne soit pas convertie en commande, les frais d'estimation ainsi que les frais inhérents au transport, seront facturé au client.

**6. Retour sous garantie.** Il est de la responsabilité du client d'assumer tous les frais de transport encourus, incluant les frais inhérents à l'expédition chez le fabricant. Le client doit s'assurer que des test ont été fait avant d'expédier chez L'ARSENAL / CMP Mayer. À la réception du matériel, une évaluation sera faite afin de confirmer le bris ou dysfonctionnement, du produit. Les conditions de retour sous garantie sont également assujetties aux conditions des fournisseurs ou fabricant du produit.

**7. Retour erreur L'ARSENAL / CMP Mayer.** Lorsqu'il y a erreur de commande de la part de L'ARSENAL / CMP Mayer inc. Il est de sa responsabilité d'assumer les frais de retours.

**8. Retour erreur fabricant / fournisseur.** Lorsqu'il y a erreur de marchandise provenant d'un fabricant / fournisseur de L'ARSENAL / CMP Mayer. Il est de la responsabilité de L'ARSENAL / CMP Mayer d'assumer les frais de retours.

**9. Retour bris / usure.** Advenant que le matériel retourné, soit usé ou endommagé. L'ARSENAL / CMP Mayer inc. ce réserve de droit d'évaluer les dommages, ainsi déterminer les pertes encourues et de les facturer au client.