

Méthodes et procédures

TITRE

POLITIQUE DE RETOUR DE MARCHANDISE

No doc.	RGA102	No rév.	0 7	Date	15 SEPT. 2017	Initiales	PC
---------	--------	---------	-------	------	---------------	-----------	----

POLITIQUE DE RETOUR DE MARCHANDISE

1. Termes de retour. Les termes de retour sont de 30 jours à partir de la date de réception de la marchandise chez le client. Un frais de remise en inventaire de 25% sera facturé.

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 visiter notre site Web au www.larsenal.ca à la section **Mon Arsenal/Demande de retour** et remplissez l'un de nos 4 formulaires.

3. Retour erreur client. Lorsqu'il y a une erreur de commande de la part du client, il est de sa responsabilité d'assumer les frais de retour. Lesdits frais seront déterminés et facturés au client.

4. Retour commande spéciale. Afin de répondre aux besoins spécifiques du client, L'Arsenal/CMP Mayer inc., se réserve le droit de refuser et de facturer des frais de retour pour les commandes spéciales.

5. Retour pour réparation. Lors de réparation, il est de la responsabilité du client d'assumer les frais de transport 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. Si la soumission n'est pas convertie en commande, les frais d'estimation ainsi que les frais inhérents au transport seront facturés 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 tests ont été faits sur la marchandise avant de l'expédier chez L'Arsenal/CMP Mayer. À la réception de la marchandise, une évaluation sera faite afin de confirmer le bris ou la défaillance du produit. Les conditions de retour sous garantie sont également assujetties aux conditions des fournisseurs ou des fabricants du produit.

7. Retour erreur L'Arsenal/CMP Mayer. Lorsqu'il y a une erreur de commande de la part de L'Arsenal/CMP Mayer inc., il est de la responsabilité de L'Arsenal/CMP Mayer inc. d'assumer les frais de retour.

8. Retour erreur fabricant/fournisseur. Lorsqu'il y a une erreur de marchandise provenant d'un fabricant ou d'un fournisseur de L'Arsenal/CMP Mayer inc., il est de la responsabilité de L'Arsenal/CMP Mayer inc. d'assumer les frais de retour.

9. Retour bris/usure. Si la marchandise retournée est usée ou endommagée, L'Arsenal/CMP Mayer inc. se réserve le droit d'évaluer les dommages afin de déterminer les pertes encourues et de les facturer au client.