

Politique de retour de marchandise

Nous espérons que vous serez 100% satisfait de votre achat. Veuillez noter qu'avec quelques articles, il peut s'écouler un certain temps pour constater les résultats désirés. Nous aimons recevoir les commentaires de nos clients satisfaits sur la façon dont nos produits les ont aidés.

Conseils pour une expérience d'achats en ligne satisfaisante : Si vous avez des questions au sujet du rendement d'un produit, SVP contactez-nous. Si dans les 30 jours de la réception de la marchandise vous n'êtes pas satisfaits de la performance des articles commandés, SVP contactez-nous immédiatement en appelant le service à la clientèle au (819) 604-3554 ou.com à info@dispaq.com pour des instructions.

Si le colis montre des signes de dommages, n'acceptez pas l'expédition à moins que vous puissiez déterminer que l'intérieur du produit est réellement intact.

Veuillez garder le reçu de la réception et/ou de l'expédition de retour et toute information pouvant servir à accélérer tous les crédits en cas d'un retour.

Important: Les marchandises retournées sans numéro d'autorisation de retour (RMA) de notre service à la clientèle ne seront pas acceptées.

Conditions sur notre politique de retour:

- 1) SVP appelez le service à la clientèle au (819) 604-3554 ou par courriel a info@dispaq.com Pour des instructions avant de retourner tout article. Les clients doivent avoir un numéro de retour (RMA) (valable 15 jours) publié par **DISPAQ** avant de retourner un achat.
- 2) Le Numéro de retour (#RMA) doit être placé sur l'étiquette d'expédition au-dessous de l'adresse d'expédition fournie par notre service a la clientèle. Tous les articles retournés doivent être dans un état «**inutilisé**» ou «**en tant que neuf**» état vendable dans la boîte originale ou emballage comprenant les manuels, les accessoires, l'information de garantie, et les filtres (si c'est approprié).
- 3) Une fois que l'article est reçu a l'adresse indiquée et est vérifié pour être dans un état «**inutilisé**» ou «**en tant qu'état vendable comme neuf**», le crédit applicable sera émis a la carte de crédit du client. Les clients doivent attendre environ 30 jours pour qu'un remboursement apparaisse sur leurs rapports.

Politiques:

- 1) Retour dans les 3 jours neuf, en état vendable.
- 2) Entre 4 et 30 jours neuf, en état vendables.
- 3) Marchandise endommagée
- 4) Échanges
- 5) Annulations des marchandises
- 6) Refus d'accepter la livraison.
- 7) Commandes spéciales ou sur mesure.
- 8) Livraison
- 9) Exceptions à la politique de retour:

1) Politique 1:

Retour dans les 3 jours: Toute demande de retour de marchandise en parfaite état de vente, dans les 3 jours de la réception par le client sera acceptée. Le client sera alors remboursé pour le coût du produit total incluant les taxes. Le transport aller-retour est au frais du client.

** Si un article n'est pas retourné en parfait état, dans son emballage original, incluant le manuel d'instructions et la quincaillerie d'installation, des honoraires additionnels de réapprovisionnement d'un minimum de 20% seront déduits du remboursement au client, calculé sur le coût de remise en état de revente.

2) Politique 2:

Retour entre 4 et 30 jours: Toute demande de retour de marchandise en parfaite état de vente, faite dans un délai de 4 à 30 jours de la réception par le client, sera accepté. Le client sera remboursé **moins des honoraires de réapprovisionnement de 20%. Les frais d'expédition et les dépenses de manutention sont au compte du client.**

**Si des articles ne sont pas retournés dans en parfait état de vente, des honoraires de 20% de réapprovisionnement additionnels seront déduits du remboursement du client, calculé sur le coût de remise en état de revente.

3) Marchandise défectueuse:

Toute marchandise expédié par **DISPAQ** ou ses mandataires fait l'objet d'une inspection complète et d'une attention particulière a l'emballage. Si toutefois vous recevez de la marchandise **défectueuse** dont la cause n'est pas relié à l'expédition, une demande d'échanges doit être faite et les clients recevront **sans frais** un remplacement **IDENTIQUE** à l'article en cause. De plus **DISPAQ** devra recevoir l'article défectueux dans les **10 jours suivant la réception du remplacement et ce à vos frais.** Le service à la clientèle publiera un numéro de retour (#RMA) que vous pourrez utiliser pour retourner la marchandise défectueuse.

****Si le client ne veut pas un remplacement pour la marchandise défectueuse, les conditions de la politique 1 ou la politique 2 s'appliquent.**

4) Échange:

Des clients qui demandent des échanges dans les 30 jours pour des marchandises de valeur égale ou de plus grande valeur (dans un parfait état, comme neuf et dans son emballage original) ne seront pas chargés pour les honoraires de réapprovisionnement. Le client est responsable des frais d'expédition pour le retour et des coûts de manutention ne dépassant pas 5%. Les clients qui demandent des échanges pour des articles moins chers seront crédités pour la différence. Les clients sont responsables de l'expédition et du retour et des dépenses de manipulation. Si des articles ne sont pas retournés dans un parfait état, des honoraires 20% de réapprovisionnement additionnels seront déduits du remboursement du client (voir politique 1 et 2).

5) Annulation des marchandises:

Si des commandes sont annulées **AVANT D'ÊTRE EXPÉDIÉ** (habituellement moins de 24 heures du placement de la commande), la commande est annulée et aucun frais n'est chargé au client. Si des articles ont été expédiés au moment de l'annulation, les clients sont responsables des frais d'expédition et de retour et des dépenses de manipulation. Dans certains cas, des honoraires de réapprovisionnement peuvent également être charges. (Voir politique 1 et 2).

6) Refus de livraison:

La Politique 1 s'applique si un client commande un produit de **DISPAQ** et en refuse la livraison.

7) Commandes spéciales:

Les commandes de produits fabriqués sur mesure et/ou commande spéciale **ne sont jamais retournable, ni remboursables.**

8) Livraison :

Le service de livraison offert par **DISPAQ** est DICOM EXPRESS pour une livraison rapide (24 à 48 heures) et des taux fixes. Si cela ne convient pas au client il y a possibilité d'expédié par un autre transporteur mais **DISPAQ** ne pourra pas garantir un prix moindre de livraison.

9) Exceptions à la politique de retour:

Note: Toutes les marchandises sont assujetties à des frais de réapprovisionnement.

A- Les marchandises sont sujettes à des honoraires de réapprovisionnement de 20% s'ils sont retournés dans un parfait état, comme neuf, 4 et 30 jours après la livraison. Si les marchandises ne sont pas dans un état vendable comme neuf, des frais additionnels peuvent être chargés. Pour les articles retournés légèrement endommagés des honoraires appropriés de réparation seront chargés. Les marchandises trop endommagées ne seront pas remboursées. Les clients sont responsables des frais d'expédition, de retour et des dépenses de manutention. Si l'article n'est pas retourné en état neuf et inutilisé, des honoraires de réapprovisionnement peuvent être charges. (Voir politiques 1 et 2)

B- Aucune marchandise ne peut-être retournée si elle a été installée. Exception faite pour les retours sur la garantie.

C- Aucun retour n'est accepté après plus de 30 jours de la réception par les clients .Exception faite pour les retours sur la garantie.

D- La garantie ne couvre pas la main d'oeuvre, l'expédition ou les bris a l'installation.